

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

Liiketoiminnan logistiikan koulutusohjelma

Irina Izotova

SUOMALAIS-VENÄLÄISEN YHTEISTYÖN EDUT, ONGELMAT JA
HAASTEET LOGISTIKKAYRITYKSISSÄ

Opinnäytetyö 2010

TIIVISTELMÄ

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

Liiketoiminnan logistiikka

IZOTOVA, IRINA	Suomalais-venäläisen yhteistyön edut, ongelmat ja haasteet logistiikkayrityksissä
Opinnäytetyö	57 sivua + 17 liitesivua
Työn ohjaaja	Lehtori Maiju Hankia
Toimeksiantaja	Kymenlaakson Ammattikorkeakoulu Oy
Huhtikuu 2010	
Avainsanat	venäläiset, työkuulttuuri, sopeutuminen, globalisaatio, kansainvälistyminen, yhteistyö

Tutkimuksen tarkoituksena oli perehtyä suomalaiseen ja venäläiseen työkuulttuuriin. Työn tavoitteena oli selvittää ja tuoda esille ne edut, ongelmat ja haasteet, jotka ilmenevät suomalais-venäläisessä yhteistyössä ja monikuulttuurisessa toimintaympäristössä.

Nykyään kansainvälistymisen ja globalisaation myötä Suomessa asuu ja työskentelee paljon ulkomaalaisia. Venäläiset muodostavat suuremman ryhmän Suomessa asuvista ulkomaalaisista, ja moni heistä työskentelee logistiikkayrityksissä. Työskentely vieraassa maassa edellyttää vieraan kielen ja kuulttuurin omaksumista, mikä on usein vaikeaa ulkomaalaisille työntekijöille. Tutkimuksen tarkoituksena oli myös analysoida, miten työntekijöiden venäläinen tausta ja kuulttuuri vaikuttavat työtapoihin suomalaisessa yhteiskunnassa ja miten suomalainen henkilöstö kokee työskentelyn venäläisten parissa. Venäjä on Suomen suuri kauppakumppani. Suomalaiset logistiikkayritykset tekevät paljon yhteistyötä venäläisten asiakkaiden kanssa, mikä tuottaa haasteita molemmille osapuolille. Työn tavoitteena oli myös selvittää, mikä vaikeuttaa yhteistyötä suomalaisten työntekijöiden ja heidän venäläisten asiakkaidensa välillä.

Tutkimus oli kvantitatiivinen. Aineistokeruumenetelmänä käytettiin kyselyä, johon osallistui yhdeksän suomalaista logistiikkayritystä.

Tutkimuksen tuloksena nousi, että suomalaiset työntekijät hyväksyvät venäläisten työskentelyn suomalaisissa logistiikkayrityksissä ja pitävät venäläisten kollegojensa sopeutumista suomalaiseen yhteiskuntaan erittäin tärkeänä. Kyselyyn osallistuneet toteavat, että venäläisten käyttäytymistavat työpaikalla eroavat perinteisistä suomalaisista ja venäläisten puutteellinen kielitaito vaikeuttaa yhteistyötä. Lisäksi työn tuloksena nousi esiin se, että suomalaiset kokivat yhteistyön heidän venäläisten asiakkaidensa kanssa haasteelliseksi. Kyselyyn vastanneiden kokemusten perusteella voidaan todeta, että yhteistyössä suomalaisten ja venäläisten välillä on vielä paljon kommunikointiongelmia, jotka johtuvat venäläisten inhimillisistä tekijöistä, venäläisestä työkuulttuurista sekä siitä, että venäläiset eivät ole vielä tottuneet länsimaiseen businesskuulttuuriin.

ABSTRACT

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

University of Applied Sciences

Business Logistics

IZOTOVA, IRINA

Advantages, Problems and Challenges of Finish-Russian
Cooperation in Logistics Companies

Bachelor's Thesis

57 pages + 17 pages of appendices

Supervisor

Maiju Hankia, Senior Lecturer

Commissioned by

Kymenlaakso University of Applied Sciences

April 2010

Keywords

Russians, working culture, integration, globalization,
internationalization, cooperation

The purpose of this study was to examine Finnish and Russian working culture. The target of the study was to find and to bring forward the advantages, problems and challenges that appear in Finnish-Russian cooperation and in a multicultural operational environment. Nowadays on account of globalization and internationalization many foreigners live and work in Finland. The Russians compose a significant group of the foreigners who live in Finland and many of them work in logistics companies. Working in a foreign country requires adopting the foreign language and culture, which is often difficult for foreign workers. The purpose of the study was also to analyse how the workers' Russian background and culture affect working habits in a Finnish society and how the Finnish staff experiences working among Russians. Russia is a big trading partner of Finland. A Finnish logistics companies cooperate largely with the Russian customers, which brings challenges to both parties. The objective of the study was also to explore what makes cooperation more difficult between Finnish workers and their Russian customers.

The study was quantitative. The material was collected by a questionnaire, in which nine Finnish logistics companies participated.

The result of the study was that the Finnish workers accept the employment of Russians in Finnish logistics companies and consider the adapting of their Russian colleagues to the Finnish society very important. Those who participated in the questionnaire study state that the behaviour of the Russians at the workplace differs from traditional Finnish working habits and that defective language skill of the Russians make cooperation more difficult. Furthermore, the result of the study was the fact that the Finns regarded the cooperation with their Russian customers as challenging. On the basis of these experiences it can be stated that in the cooperation between the Finns and the Russians there are still many communication problems caused by the human factors of the Russians, by the Russian working culture, and the fact that the Russians have not got used to the western business culture yet.

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1 JOHDANTO	6
1.1 Tutkimuksen tarkoitus ja tavoite	6
1.2 Tutkimusmenetelmä ja viitekehys	7
2 KANSAINVÄLISTYMINEN JA GLOBALISAATIO	7
2.1 Suomi kansainvälistyvässä toimintaympäristössä	8
2.2 Globalisaatio	8
2.3 Suomi globaalisessa toimintaympäristössä	9
2.4 Kansainvälistyminen, globalisaatio ja Suomen kulttuuri	10
3 VÄESTÖN JA TYÖVOIMAN KANSAINVÄLISTYMINEN SUOMESSA	10
3.1 Väestön ikääntyminen Suomessa	11
3.2 Maahanmuuttajat Suomessa	11
3.3 Suomeen työn vuoksi	12
3.4 Maahanmuuttajatyövoiman hyödyntäminen Suomessa	12
4 VENÄJÄN JA SUOMEN LIIKETOIMINTAKULTTUURI	14
4.1 Venäjän yhteiskunnan erityispiirteet	14
4.2 Alueelliset erot ja työmarkkinat	14
4.3 Venäläisen ajatusmallin erityispiirteet	15
4.3.1 Suhtautuminen lakeihin ja viranomaisiin	15
4.3.2 Suhtautuminen vapauteen	16
4.3.3 Suhtautuminen naiseen	16
4.3.4 Suhtautuminen meikäläisiin ja vieraisiin ihmisiin	17
4.3.5 Rehellisyys, vastuuntunne, aika- ja paikkakäsitys	17
4.3.6 Valtaetäisyys ja päätöksenteko organisaatioissa	18
4.4 Kansanluonne, Russkaja dusha	18
4.5 Suomalainen työkuulttuuri	19
5 KOMMUNIKOINTI VENÄJÄLLÄ JA SUOMESSA	21
5.1 Kommunikointi Venäjällä	21

5.1.1 Sanallinen viestintä	21
5.1.2 Sanaton viestintä	22
5.2 Kommunikointi Suomessa	22
5.2.1 Sanallinen viestintä	23
5.2.2 Sanaton viestintä	24
6 SUOMALAISTEN TYÖNTEKIJÖIDEN KOKEMUKSIA YHTEISTYÖSTÄ VENÄLÄISTEN KANSSA	24
6.1 Tutkimusaineiston keruumenetelmä	24
6.2 Kyselylomake	26
6.3 Yleiset tiedot	26
6.4 Välitön yhteistyö	27
6.4.1 Venäläisten työntekijöiden taustatiedot	28
6.4.2 Venäläisten työntekijöiden sopeutuminen Suomeen kulttuuriin ja kieleen	28
6.4.3 Suomen ja englannin kielen taito	29
6.4.4 Kommunikointi ja yhteistyö venäläisten kanssa	30
6.4.5 Venäläisten työntekijöiden hyödyllisyydestä suomalaisissa yrityksissä	32
6.4.6 Henkilökohtainen kokemus venäläisyydestä	33
6.4.7 Välittömän yhteistyön kyselytulosten pohdinta	34
6.5 Välillinen yhteistyö	36
6.5.1 Venäläisten asiakkaiden taustatiedot	36
6.5.2 Sopeutuminen suomalaiseen yhteiskuntaan	37
6.5.3 Kielitaito	38
6.5.4 Kommunikointi ja yhteistyö venäläisten asiakkaiden kanssa	41
6.5.5 Venäläisten työntekijöiden hyödyllisyydestä Suomessa	45
6.5.6 Vastaaajien henkilökohtaisia kokemuksia venäläisasiakkaista	47
6.5.7 Välillisen yhteistyön kyselytulosten pohdinta	50
7 JOHTOPÄÄTÖKSET	52
LÄHTEET	55
LIITTEET	
LIITE 1. Kyselylomake	

1 JOHDANTO

Suomi kansainvälistyy yhä enemmän ja ulkomaalaisten työntekijöiden lukumäärä suomalaisissa yrityksissä on lisääntynyt merkittävästi viime vuosina. Myös liiketoiminta ulkomaalaisten yritysten kanssa koko ajan kehittyä. Maailmanlaajuisen globalisaation ja kansainvälistymisen ulottuvuudet nähdään yhä enemmän suomalaisten yritysten toiminnassa.

Venäjä on Suomen Itäinen rajanaapuri. Suomella ja Venäjällä on pitkiä yhteisiä historiallisia ja taloudellisia suhteita. Yhä useammin suomalaiset yritykset työllistävät venäläisiä työntekijöitä, samoin suomalaisilla asiantuntijoilla on mahdollisuus työskennellä Venäjällä. Ulkomailla työskentely antaa työntekijöille uusia mahdollisuuksia kehittää omia ammattitaitoja ja oppia uutta. Mutta useasti vieraassa maassa ja vieraassa toimintaympäristössä työskentelevä työntekijä kohtaa vaikeuksia. Ulkomaisten työntekijöiden täytyy sopeutua kohdemaan kulttuuriin, kieleen ja toimintatapoihin, mikä ei aina ole helppoa. Sekä ulkomainen työntekijä että hänen kollegansa joutuvat hankaluuksiin ja haasteisiin, jotka tavallisesti liittyvät tottumuksiin, työtapoihin, työkuulttuuriin ja työilmapiiriin.

1.1 Tutkimuksen tarkoitus ja tavoite

Opinnäytetyön toimeksiantajana on Kymenlaakson Ammattikorkeakoulu Oy. Tutkimuksen tarkoituksena on kartoittaa monikulttuurisessa toimintaympäristössä ilmeneviä ongelmia, etuja ja haasteita. Tutkimuskohteina ovat Helsingissä ja Kotkassa toimivat logistiikkayritykset. Tutkimuksen tavoitteena on myös selvittää, miten työntekijöiden venäläinen tausta ja kulttuuri vaikuttavat työtapoihin suomalaisessa yhteiskunnassa ja miten suomalainen henkilöstö kokee työskentelyn venäläisten parissa.

Tavoitteena on tutkia miten venäläinen työntekijä sopeutuu suomalaiseen liiketoimintaympäristöön ja kuinka hyväksyttyä on venäläisten työntekijöiden toiminta suomalaisten kannalta. Tutkimus koskee logistiikkayrityksiä, koska logistiikka-ala edellyttää kansainvälisiä työsuhteita ja monikulttuurista

toimintaympäristöä. Tarkoituksena on tutkia kyseistä aihetta perusteellisesti ja mahdollisimman laajasti.

1.2 Tutkimusmenetelmä ja viitekehys

Opinnäytetyön teoreettinen osio käsittelee globalisaation ja kansainvälistymisen ulottuvuuksia ja niiden vaikutusta ulkomaalaisten työntekijöiden työllistymismahdollisuuteen Suomessa. Tämän lisäksi teoreettisessa osiossa käsitellään suomalaista työkulttuuria sekä venäläiseen kulttuuriin yleensä ja nimenomaan työkulttuuriin liittyvät asiat. Venäläinen kulttuuri on käsitelty tässä työssä laajemmin kuin suomalainen, koska se on vieras Suomessa vaikka hyvin tuttu.

Opinnäytetyön tutkimusosio jakautuu kahteen. Ensimmäinen käsittelee välitöntä yhteistyötä suomalaisten ja venäläisten välillä. Toisessa perehdytään välilliseen yhteistyöhön suomalaisten ja venäläisten välillä.

Tutkimusmenetelmäksi valittiin kvantitatiivinen lähestymistapa. Tutkimusosion tärkeimpänä aineistona on kyselylomake (liite 1), jonka lähetettiin useille logistiikkayrityksille.

2 KANSAINVÄLISTYMINEN JA GLOBALISAATIO

Nykyaikana yhä enemmän puhutaan kansainvälistymisestä ja globalisaatiosta, riippumatta siitä, mistä toiminta-alueesta on kyse. Maailmaa kansainvälistyy, valtioiden rajat ovat entistä avoimemmat.

Kansainvälistymistä eli toimintaa useiden valtioiden alueella voidaan nähdä talouselämässä, kulttuurissa sekä politiikassa. Talouselämän kansainvälistyminen edellyttää taloudellisen toiminnan yhteyttä alueellisiin kulttuureihin ja poliittisiin järjestelmiin ja ideologioihin. (Vuoristo 2001, 10.)

Kansainvälistymistä tarkastellaan sekä talouden näkökulmasta että yrityksen toiminnon näkökulmasta ja yrityksen työntekijöiden kansainvälistymisvalmiuksien kehityksenä (Vahvaselkä 2009, 17).

Kansainvälistyminen on läsnä kaikilla elämänalueilla. Jokapäiväisissä elämän toiminnoissa voidaan todeta kansainvälisten kontaktien lisääntyneen ja arkipäiväistyneen. (Pirnes & Kukkola 2002, 62.)

2.1 Suomi kansainvälistyvässä toimintaympäristössä

Puhuttaessa Suomesta heti tulee mieleen pieni ja avoin maa, jolla on osaamista markkinoida oman tuotannon tuotteita ympäri maailmaa. Suomi vientimaana luo ja ylläpitää hyviä kansainvälisiä yhteyksiä ja on toiminut jo pitkään kansainvälisessä toimintaympäristössä. Suomi on pienenä ja avoimena kansantaloutena riippuvainen yritysten viennistä ja kansainvälistymisestä (Vahvaselkä 2009, 15). Suomalaisten yritysten vientitoimintojen syynä on kotimarkkinoiden rajallisuus (Pirnes & Kukkola 2002, 89–90).

Talouden globalisoituminen ja yritysten kansainvälistyminen tuottavat työntekijöille haasteita. Työskentely monikulttuurisissa projekteissa edellyttää kansainvälistä kokemusta, kielitaitoa ja sosiaalisten suhteiden rakentamistaitoa (Vahvaselkä 2009, 16).

2.2 Globalisaatio

Globalisaatio avaa rajoja ja globaalinen toimintaympäristö luo uusia mahdollisuuksia yrityksille ja työntekijöille. Globalisaatio on peruuttamaton prosessi, jonka ansiosta pääomien ohella myös työvoima, hyödykkeet, ajatukset, teknologia vapaasti liikkuvat maailmassa.

Globalisaatio muuttaa maailmaa, laajentaa ja syventää maailmanlaajuisia markkinataloutta. Globalisaation myötä taloudelliseen kasvuun ja kansojen vuorovaikutukseen avautuu uusia mahdollisuuksia, mutta perinteiset rakenteet tuhoutuvat. (Väyrynen 1998, 8-9.)

Globalisaatio on kansainvälisten toimintojen yhdistämistä (Vuoristo 2001, 10). Globalisaatio on laaja-alainen kansainvälinen muutos. Globalisaatio vaikuttaa kansainväliseen kauppaan, suoriin ulkomaisiin sijoituksiin, transnationaaliseen finanssijärjestelmään, teknologian siirtoon sekä ihmisten, instituutioiden ja ajatusten liikkuvuuteen. Instituutioiden ja ajatusten siirto myötävaikuttaa sosiaaliseen

muutokseen käynnistämällä uusia poliittisia ja kulttuurisia prosesseja yhteiskunnissa ja lisäämällä etnistä moninaisuutta yhteisöjen välillä. (Väyrynen 1998, 11.)

Yritystoiminnan laajeneminen vieraille kulttuuri- ja markkina-alueille synnyttää tarvetta hankkia alueista monitasoista tietoa alueen luonnosta, kulttuurista, talouselämästä, yksilöityjen tuotteiden markkinoinnista ja niiden segmenteistä (Pirnes & Kukkola 2002, 90).

2.3 Suomi globaalissa toimintaympäristössä

Suomessa, joka on historiallisesti ollut osa ruotsalaista ja venäläistä imperiumia, kansallinen sopeutuminen globalisaatioon on vaativa prosessi (Väyrynen 1998, 13). Suomen kansantalous on ollut vahvasti riippuvainen ulkomaankaupasta ja globaalistumisen myötä Suomi on tullut osaksi maailmanlaajuisia talousjärjestelmiä (Pirnes & Kukkola 2002, 53).

Nykyisin Suomen globaali asema määrittyy ennen kaikkea Euroopan unionin jäsenyyden kautta. Suomella tulee olla myös oma globaalipolitiikkansa talouteen, ympäristöön ja kulttuuriin liittyvissä kysymyksissä, mutta se ei voi olla perusristiriidassa unionin jäsenyyteen liittyvien velvoitteiden kanssa. (Väyrynen 1999, 251.)

Talouden globalisoituminen ja globaali kilpailu tuovat haasteita, mutta tarjoavat myös monia mahdollisuuksia. Globaalissa toimintaympäristössä Suomi ja suomalaiset yritykset ovat myös aiempaa haavoittuvaisempia, mikä vaatii yrityksiltä kansainvälisen liiketoiminnan ja markkinoinnin osaamista, kansainvälistymistä entistä varhaisemmassa vaiheessa ja kansainvälisen kilpailukyvyn jatkuvaa kehittämistä myös kotimarkkinoilla toimittaessa (Vahvaselkä 2009, 15).

Globalisaatio on vahva, vaikuttava, taloutta, yhteiskuntaa ja kulttuuria muokkaava voima. Maailmanlaajuisen globalisaation myötä kansainvälinen vuorovaikutus lisääntyy ja monipuolistuu, yksilöllisyyden merkitys kasvaa. Globalisaation negatiivisena puolena on se, että talouden haavoittuvuus kasvaa ja sosiaalisen eriarvoisuuden ja syrjäytymisen riskit lisääntyvät. (Väyrynen 1999, 277.)

2.4 Kansainvälistyminen, globalisaatio ja Suomen kulttuuri

Globalisaation kulttuurisista vaikutuksista puhuttaessa yleensä pohditaan ovatko suomalaiset kansainvälistymässä, onko suomalainen kulttuuri saanut lisää kansainvälisiä vaikutteita tai onko se liukenemassa osaksi globaalia kulttuuria (Värynen 1999, 220).

Yksittäiset valtiot joutuvat sopeutumaan globalisaatioon taloudellisesti ja poliittisesti sekä muuttamaan omia kulttuurisia ja yhteiskunnallisia arvojaan (Värysen 1998, 9-10). Kansainvälistyminen ja globalisaatio vaikuttavat maailman kulttuuriin ja ihmisiin. Vuorovaikutus, viestintä ja kommunikointi kansojen välillä sekä eri kansojen kulttuurista kuuluvat kansainväliseen ja globaaliin toimintaympäristöön ja periytyvät yhteisön jäsenten välillä. Globalisaatiossa yksilöt ja kansat ovat riippuvaisia toisistaan (Juntunen 2006, 24).

Globalisaation vaikutus voidaan nähdä myös kasvavassa muuttoliikkeessä ulkomailta Suomeen. Suomen väestö ei enää ole homogeenista ja Suomessa pysyvästi asuva ei enää välttämättä ole valkoihoinen protestantti. Monikulttuurisuus tulee osaksi myös suomalaista arkea ja kaupunkikuvaa. (Värynen 1999, 235.)

Värysen (1999, 279) mukaan suomalaisen yhteiskunnan on pyrittävä yhdistämään moniarvoisuus osaamiseen ja sosiaalisuuteen, koska vain moniarvoinen ja suvaitseva yhteiskunta voi ottaa oppia muilta. Moniarvoisuus on luovuuden ja kehittämisen edellytys.

3 VÄESTÖN JA TYÖVOIMAN KANSAINVÄLISTYMINEN SUOMESSA

Nykyisin julkisuudessa paljon puhutaan väestön ikääntymisestä, työvoiman pulasta Suomessa ja maahanmuuttajien merkityksestä Suomen työelämässä. Vuonna 2006 Suomen hallitus on hyväksynyt maahanmuuttopoliittisen ohjelman, jonka tarkoituksena on edistää maahanmuuttoa työn vuoksi korvatakseen työvoiman vajetta. Maahanmuuttajien määrä on suomalaisilla työpaikoilla kasvanut merkittävästi viime vuosina (Maahanmuuttajien integroituminen suomalaiseen yhteiskuntaan elämän eri osa-alueilla 2009).

3.1 Väestön ikääntyminen Suomessa

Suomen väestö on ikääntymässä. Ennusteiden mukaan vain yli 65-vuotiaiden osuus kasvaa ja muiden osuus vähenee seuraavan vuosikymmenen aikana. Työikäisen väestön määrä myös vähenee ja sen lasku on arvioiden mukaan nopeinta 2010-luvulla. Suurten ikäluokkien siirtyessä eläkkeelle potentiaalisia työllisten ryhmiä ovat ikääntyvät, työttömät, vajaakuntoiset ja maahanmuuttajat. Maahanmuuttajien työvoimana ovat jo maassa asuvat ulkomaalaiset ja Suomen kansalaisuuden saaneet maahanmuuttajataustaiset henkilöt sekä uudet potentiaaliset maahanmuuttajat. (Heikkilä & Pikkarainen 2008.)

Suomen väestörakenne on muuttumassa väestön ikääntymisen ja syntyvyyden laskun takia. Jo vuonna 2005 työmarkkinoilta eläkkeelle siirtyvien osuus oli suurempi kuin työmarkkinoille tulevien osuus. Väestörakenteen muutos nopeutuu seuraavien vuosikymmenten aikana ja aiheuttaa ongelmia työvoiman saatavuuden varmistamisessa. (Maahanmuuttajat töissä Suomessa 2009.)

3.2 Maahanmuuttajat Suomessa

Suomen maahanmuuttopolitiikka perustui 1990-luvulla pakolaisten vastaanottoon, inkeriläisten paluumuuttoon ja perhesiteisiin maahanmuuttoon. Ulkomaalaisten määrä Suomessa on vuodesta 1995 yli kaksinkertaistunut. Vuoden 2008 lopussa heitä oli noin 143 000. Suurimmat ulkomaalaisryhmät ovat venäläiset, virolaiset ja ruotsalaiset, seuraavina tulevat somalialaiset, kiinalaiset ja thaimaalaiset. (Halonen 2010.)

Maahanmuuttajien eli ulkomaan kansalaisten määrä Suomessa oli 121 739 henkeä vuonna 2006, mikä vastaa 2,3 prosenttia kokonaisväestöstä. Suurimmat ulkomaalaisryhmät mainittuna vuonna olivat Venäjän kansalaiset (25 326 henkeä), virolaiset (17 599), ruotsalaiset (8 265) ja somalit (4 623). (Heikkilä & Pikkarainen 2008.)

3.3 Suomeen työn vuoksi

Suurin osa ulkomailta muuttaneista on tullut Suomeen muista syistä kuin työn vuoksi. Maahanmuuttajien osuus koko maan työllisistä oli 1,6 prosenttia vuonna 2000. Työsyiden osuus ulkomaalaisten muuton syistä 1990- ja 2000-luvulla on vain 5–10

prosenttia. Vuonna 2002 kaikista Suomeen ulkomailta muuttaneista neljännes työllistyi muuttovuotenaan Suomen työmarkkinoille ja 11 prosenttia kohtasi työttömyyden. Työvoimaan heistä kuului siten 36 prosenttia. Suomessa asuvista ulkomaalaisista vanhempien ja eläkeläisten osuus on pienempi kuin suomalaisilla, sillä heidän joukossaan enemmän 20–44-vuotiaita kuin Suomen kansalaisissa. (Heikkilä & Pikkarainen 2008.)

Suomessa työperusteinen maahanmuutto on tärkeässä asemassa, koska maahanmuuttajien työvoima on myös kunnille tärkeää. Kunnat ja kuntayhtymät työllistävät 424 000 henkilöä. Lähivuosina kunta-alalle tarvitaan runsaasti ammattitaitoista työvoimaa, sillä vuoteen 2025 mennessä puolet kunnallisesta henkilöstöstä siirtyy eläkkeelle. (Halonen 2010.)

Rajamaista tulee hyvin erilaisia maahanmuuttovirtoja Suomeen. Ruotsin ja Suomen välillä liikkuvuus on ollut vapaata jo pitkään. Venäjän ja Suomen välillä liikkumista rajoitetaan monella eri tavalla, mikä vaikuttaa muuttoliikkeen kehitykseen. EU-jäsenyyden myötä Virosta on virannut työvoimaa Suomeen, kun rajoituksia on helpotettu. (Heikkilä & Pikkarainen 2008.)

3.4 Maahanmuuttajatyövoiman hyödyntäminen Suomessa

Maahanmuuton lisääminen ja maassa asuvien maahanmuuttajien työllisyyden parantaminen ovat yksi keino työvoiman saatavuuden parantamisessa. Ulkomaalaisten osuus on noin 2 prosenttia Suomen väestöstä, pienin EU-maista. Suomen työvoimasta ulkomaalaisten osuus on noin 3 prosenttia. (Maahanmuuttajat töissä Suomessa 2009.)

Suomi ei hyödynnä täysin maahanmuuttajatyövoimaansa. Maahanmuuttajien työllisyysaste paranee maassaolon keston myötä. Vuonna 2002 suurin muutos oli venäläisten kohdalla. Heistä työttömiä oli muuttovuotena 23 prosenttia ja vuosi muuton jälkeen 17 prosenttia. Vastaava osuus ruotsalaisten kohdalla oli 13 prosenttia vuonna 2002 ja 10 prosenttia vuonna 2003 sekä virolaisilla pudotusta 9 prosentista 5 prosenttiin. Rajamaista muuttaneilla on etuna kulttuurinen läheisyys. Kaukaisemmasta maasta, esimerkiksi Irakista, tulleilla vuosi muuton jälkeen työttömien osuus oli lähes kolmannes. Virolaisten alhaiseen työttömyysasteeseen vaikuttaa se, että monet heistä osaavat suomen kieltä Suomeen muuttaessaan. (Heikkilä & Pikkarainen 2008.)

Monien maahanmuuttajien työ ei vastaa heidän koulutustaan, palkkataso on kantaväestöä alhaisempi (Maahanmuuttajien integroituminen suomalaiseen yhteiskuntaan elämän eri osa-alueilla 2009). Maahanmuuttajat ovat usein valmiita ottamaan vastaan työpaikan, joka ei vastaa heidän koulutustaan, päästäkseen työmarkkinoille ja sopeutuakseen paremmin yhteiskuntaan. Koulutetun maahanmuuttajan ammatillinen asema laskee usein uudessa maassa. Ongelmana on koulutuksen laadun ja tutkintojen vertaaminen Suomen koulutusjärjestelmään. (Heikkilä & Pikkarainen 2008.)

Maahanmuuttajien syrjivät asenteet vaikeuttavat työnhakua. Syrjintäkokemuksia työtä hakeneista maahanmuuttajista ovat eniten kokeneet arabit sekä somalit. Työnantajat saattavat perusteettomasti vaatia Suomen kansalaisuutta tai suhteettoman korkeaa kielitaitoa. Maahanmuuttajien lukumäärä on Suomessa vielä pieni ja enemmistöllä työnantajista ei ole heistä lainkaan kokemusta. Monikulttuurisuus tulisikin nähdä osana yritysten liiketoimintaa. Monikulttuurinen työvoima nähdään myönteisenä resurssina yrityksen menestymiseen. (Heikkilä & Pikkarainen 2008.)

Vaikeuksista huolimatta maahanmuuttajatyöpaikkojen määrä ja maahanmuuttajien osuus suomalaisilla työpaikoilla on kasvanut. Monikulttuuriset työyhteisöt kohtaavat johtajuuteen, lähiesimiestyöhön, yhteistyöhön ja perehdyttämiseen liittyviä haasteita. (Maahanmuuttajien integroituminen suomalaiseen yhteiskuntaan elämän eri osa-alueilla 2009.)

Suomessa paljon maahanmuuttajia odottaa omaa mahdollisuuttaan päästä osallistumaan yhteiskunnan toimintaan. Mutta Suomessa jo asuvat maahanmuuttajat eivät pysty työvoimapulaa kuitenkaan poistamaan, joten Suomen on tärkeä saada työikäisten ja koulutetun maahanmuuttajaväestön virtoja suuntautumaan Suomeen. Suomi saa niin osaamista kuin uutta työvoimaa myös pidemmällä tähtäimellä, jos maahanmuuttajat perustavat Suomessa perheen. (Heikkilä & Pikkarainen 2008.)

4 VENÄJÄN JA SUOMEN LIIKETOIMINTAKULTTUURI

Tässä osiossa käsitellään Venäjän ja Suomen liiketoimintakulttuuriin kuuluvia erityispiirteitä ja tapoja teoreettisella tasolla. Myös kiinnitetään enemmän huomiota juuri venäläiseen maa- ja kansakulttuuriin, sillä venäläinen kulttuuri on vieras Suomessa, vaikka tästä tiedetään ja puhutaan paljon.

Vihavaisen (2004, 442) mukaan monikulttuuristuvassa Euroopassa ei venäläisten ja suomalaisten välinen kulttuurinen kuilu suhteellisesti ottaen ole suuri. Tässä tarkoitetaan tiettyä henkistä samanlaisuutta, jonka vastineita muualta Euroopasta on vaikea löytää. Suomalais-venäläiset kohtaamiset tapahtuvat nykyään samalla tasolla paljon useammin kuin koskaan aikaisemmin.

4.1 Venäjän yhteiskunnan erityispiirteet

Venäjän historia on pitkä ja hyvin jännittävä. Venäläinen yhteiskunta on ennen kaikkea luokkayhteiskunta, missä sosiaaliryhmät taistelevat olemassa olostaan. (Venäjän liiketoiminnan perusopas, 116.)

Venäjän yhteiskunnalliset erot ovat kasvaneet paljon viimeksi kuluneiden 10 vuoden aikana. Maahan on muodostunut uusi eliitti - ”uudet venäläiset”, johon kuuluu noin prosentti maan väestöstä. Yritysjohtajat, joiden taloudellinen valta on selvästi kasvanut ja jotka ovat säilyttäneet asemansa paikallisessa poliittisessä eliitissä, kuuluvat Venäjällä voittajiin. Lisäksi voittajia ovat ne keskiluokkaiset ryhmät, joiden työvoimalla on kysyntää uusilla työmarkkinoilla. (TYT 2010.)

4.2 Alueelliset erot ja työmarkkinat

Venäjän yhteiskunnan erityispiirteenä on yhteiskunnallisen ja talouselämän alueellinen ero. Etusijalla on tietysti Moskova, johon on keskittynyt suurin osa rahavaroista ja vallasta. Moskovan elintaso on hyvin korkea ja ylittää moninkertaisesti maan muiden alueiden elintaso. Moskovassa sijaitsevat maan arvostetuimmat oppilaitokset, siellä on länsimaiset työmarkkinat. Moskovassa ammattitaitoisille nuorille työntekijöille on paljon mahdollisuuksia työmarkkinoilla. (Venäjän liiketoiminnan perusopas, 117.)

Tutkija Juhana Urmas toteaa (Molari 2009), että Venäjällä vallitsee tietynlainen alueellinen polarisaatio. On merkittävää, että Moskova on yksi maailman kalleimmista kaupungeista samalla, kun keskimääräinen palkka maassa on 600 dollaria kuukaudessa. Tavallisella väestöllä ei ole varaa elää Moskovassa.

Toisella sijalla on Pietari (Pohjolan pääkaupunki) ja koko Luoteis-Venäjä. Pietarin läntisempi ilmapiiri ja Euroopan unionin läheisyys vaikuttavat nykyään suotuisasti Pietarin talouteen. Pietarin palkantaso on alhaisempi kuin Moskovassa mutta huomattavasti korkeampi kuin muilla alueilla. Seuraavaksi tulevat kaupungit, joissa on yli miljoona asukasta. Kaikkein huonommassa tilassa ovat keskisuuret ja pienet kaupungit. (Venäjän liiketoiminnan perusopas, 116–117.)

Urmaksen (Molari 2009) mukaan syrjäisellä maaseudulla aika vaikuttaa pysähtyneen muutaman sadan vuoden päähän menneisyyteen, toisaalta pääkaupungin kiihkeä meno on tiukasti ajanhermolla. Väestön palkkatason näkökulmasta alueelliset vaihtelut Venäjällä ovat suuria, noin 250 eurosta yli 2000 euroon. Etelä-Venäjällä palkat ovat vain 250–300 euroa, suureissa kaupungeissa palkat ovat keskimäärin korkeampia (Akava 2009.)

4.3 Venäläisen ajatusmallin erityispiirteet

Jokaisella kansalla on omia erityispiirteitä, joita on aina vaikeaa selittää tai ymmärtää toisen kansan näkökulmasta. Kotimaan kulttuuri, perinteet ja erityisominaisuudet vaikuttavat hyvin paljon ihmisten mentaliteettiin ja käyttäytymistapaan. Tässä kappaleessa käydään läpi venäläisten ajatusmallin erityispiirteitä, joiden merkitys on suurin työelämässä ja työkulttuurissa.

Seppäsen (2002, 225–226) mukaan venäläisen työkulttuurin asetelmana ovat minimitulokset maksimijassa. Venäläisessä työkulttuurissa on tärkeintä itse prosessi, ei työn tulos eikä sen laatu.

4.3.1 Suhtautuminen lakeihin ja viranomaisiin

Venäjän federaation lainsäädäntö ei ole täydellinen, mitä aika usein pakottaa ihmisiä kiertämään lakeja. Venäjällä on suosittua lainata puheessa Ostap Benderiä, joka on kahden venäläisen bestsellerin, 12 tuolia ja Kultainen vasikka, päähenkilö. Tämä

nuori mies pystyi kiertämään lakia yli 400 keinolla kuitenkin rikkomatta sitä. (Venäjän liiketoiminnan perusopas 2007, 119–120.)

Venäläiset suhtautuvat viranomaisiin erittäin epäilevästi. Venäjän viranomaiset ovat kautta aikojen olleet lahjottavissa. Lahjojen antamista, ystävyyden osoitusta tai asioiden jouduttamista ei pidetä epänormaalina vaan se on maan tapa. (Uuden Venäjän kaupan opas 1997, 117.)

4.3.2 Suhtautuminen vapauteen

Venäjän kielessä on kaksi sanaa, jotka ilmaisevat vapauden käsitettä: ”svoboda” ja ”volja”. Volja, eli tahto tai vapaus on venäläisen vapauden käsitteen ihanne. Koko Venäjän koulujärjestelmä rakentuu kuriin ja valvontaan. Jos venäläinen kokee, että työpaikalla ei ole valvontaa, hän tulkitsee sen usein välinpitämättömyytenä ja alkaa hoitaa huonosti velvollisuuksiaan. (Venäjän liiketoiminnan perusopas 2007, 121.)

Venäläiset eivät pidä säännöistä, määritellystä elämänjärjestyksestä, pysyvyydestä, vakiintuneisuudesta edes omassa elämässään. Venäläinen haluaa olla vapaa ja riippumaton kaikesta. (Venäjäkirja 1998, 97.) Lait, määräykset ja rajoitukset hankaloittavat normaalia elämää. Venäläinen haluaa olla ennen kaikkea vapaa kaikista sidonnaisuuksista. (Seppänen 2002, 254.)

4.3.3 Suhtautuminen naiseen

Venäjällä nainen nähdään ennen kaikkea vaimona ja äitinä. Mutta tilanne muuttuu. Venäläiset naiset ovat yhä useammin myös korkeissa viroissa ja ansaitsevat yhtä paljon kuin miehet. Venäläisillä naisilla on aina ollut merkittävä rooli yhteiskunnassa ja perestroikan jälkeen tämä rooli on vain voimistunut. Venäläinen ”business lady” on vaativa, tehokas ja hyvä neuvottelija. (Venäjän liiketoiminnan perusopas 2007, 122.)

Venäläisessä yhteiskunnassa naisten ja miesten välisiä suhteita luonnehti keksiajalta alkaen patriarkalisuus. Nykyisin Venäjällä korostetaan naisten tärkeää roolia yhteiskunnassa, perheessä ja elämässä yleensä. Naisten emansipaatio etenee, kun heistä yhä useammin tulee yrittäjiä, toimitusjohtajia ja muita hyväpalkkaisia spesialisteja, jotka pyrkivät toimimaan ja elämään itsenäisesti. (Opas venäläisyyteen 2006, 126–128.)

4.3.4 Suhtautuminen meikäläisiin ja vieraisiin ihmisiin

Venäläinen yhteiskunta jakaa ihmisiä meikäläisiin ja vieraisiin. Omaan väkeen kuuluvat perhe, ystävät ja työkaverit. Lähipiiri pelastaa ja auttaa aina. Venäläinen tukee ja puolustaa sukulaistaan ja ystäväänsä viimeisen asti. Länsimaalaisen on vaikea ymmärtää tätä, sillä hänelle moraali ja lainkuuliaisuus voivat painaa vaakakupissa enemmän kuin ystävyys tai sukulaisuus. (Venäjän liiketoiminnan perusopas 2007, 122.)

Venäjällä varakkaat, johtavassa asemassa olevat henkilöt käyttävät tavallisia ihmisiä hyväkseen ja suhtautuvat erittäin halveksuvasti tavalliseen kansaan (Uuden Venäjän kaupan opas 1997, 118).

4.3.5 Rehellisyys, vastuuntunne, aika- ja paikkakäsitys

Monien ulkomaalaisten mielestä venäläisten erityispiirtenä on epärehellisyys. Todennäköisesti tämä mielipide pitää paikkansa. Mutta Tatjana Koposen mielestä (Venäjän liiketoiminnan perusopas 2007, 121), tämä asia ei ole aivan yksinkertainen, varsinkin jos pidetään mielessä, että venäläiset ajattelevat asioista kollektiivisesti. Venäläiset ovat kohteliaita eivätkä he halua loukata ketään. Tästä johtuen jokainen saa kysymykseensä sellaisen vastauksen, joka on venäläisen mielestä kaikkein mieluisin kuulijalle.

Venäläiset työntekijät eivät halua ottaa kokonaisvastuuta asioista ja niiden hoitamisesta. Päätökset usein siirretään esimiehen päätettäväksi. Silloin kun työpaikalla joku tekee virheen, tärkeintä ei ole virheen korjaaminen ja virheestä oppiminen, vaan syyllisen löytäminen. (Uuden Venäjän kaupan opas 1997, 114.)

Venäläinen ihminen on jonkin yhteisön jäsen. Yksilön vastuuta ei yksinkertaisesti ole olemassa. On johtaja, joka vastaa kaikista ja suojelee omaa joukkoaan levottomuudelta ja erilaisilta uhilta. (Venäjän liiketoiminnan perusopas 2007, 122.)

Venäläinen kulttuuri on omalaatuinen. Tämä koskee myös ajan ja paikan tajua. Venäläiset mieltävät aikaa spiraalimaiseksi kiertokulukuksi, jossa uusi päivä on uudelleen syntynyt eilinen. Tästä syystä asioista voidaan päättää myös huomenna tai ylihuomenna, jos tänään ei ehdi. (Lehto 1995, 45 – 46.) Vaikka myöhästyminen on

Venäjällä sääntö eikä poikkeus, myöhästymisellä venäläinen ei halua osoittaa ylimielisyyttä tai loukata kumppaniaan, vaan hän ei yksikertaisesti ehdi (Uuden Venäjän kaupan opas 1997, 119).

4.3.6 Valtaetäisyys ja päätöksenteko organisaatioissa

Venäjän yhteiskunnassa valtaetäisyys on hyvin tärkeä ilmiö. Sitä noudatetaan aseman tai iän puolesta johtajan ja hänen alaisensa välillä, lääkärin ja potilaan välillä, vanhemman ja lapsen välillä ja opettajan ja oppilaan välillä. (Venäjän liiketoiminnan perusopas 2007, 123.)

Venäläiseen päätöksentekoon kuuluva ominaispiirre on päätösten tekeminen viime hetkellä. Venäläisen yrityksen organisaatiossa pääjohtajan valta on lähes rajaton ja hän päättää itse kaikesta. (Uuden Venäjän kaupan opas 1997, 115.)

Tavallisesti venäläisten yrityksen johtaja käyttää autoritääristä johtamismallia. Hän tekee päätökset yksin, koordinoi ja valvoo alaistensa toimia. Mitä korkeampi on johtoasema, sitä suurempi valta ja laajemmat valtuudet. Tiedonvälityksen yrityksen monilukuisten osastojen välillä hoitaa suoraan voimakas autoritäärinen johtaja. (Venäjän-kaupan opas 2000, 142.)

4.4 Kansanluonne, Russkaja dusha

Venäjän kansalla on omia erityispiirteitä, tyypillisiä erikoisuuksia ja vain kyseiseen kansaan kuuluvia sekä eri tilanteista riippuvia toimintatapoja, jotka kuvaavat Venäjän kansan luonnetta.

Venäjän kansan tyypillisenä erikoisuutena on se, ettei venäläinen pidä yksinolosta. Hän tarvitsee aina lähelleen muita ihmisiä, joiden kanssa voi puhua, itkeä, nauraa ja juhlia yhdessä. Venäläiset ovat tunneihmisiä. He ovat usein sentimentaalisia ja toisin kuin suomalaiset myös ilmaisevat tunteensa. (Venäjäkirja 1998, 98.) Kaunis venäjän kieli on kuin luotu ilmaisemaan tunteita – isoja ja pieniä, iloa ja surua, myötätuntoa ja halveksuntaa, rakkautta ja vihaa (Seppänen 2002, 69).

Venäjää ja Venäjän kansa voi luonnehtia vain vastakohdilla. Venäjän kansa on valtiollisdespottinen ja vapautta rakastava; kansalliseen suuruudenhulluuteen

taipuvainen ja enemmän kuin kaikki muut on pystyvä yleisinhimillisyyteen; julma ja erittäin inhimillinen; kansa, joka voi tuottaa kärsimyksiä ja on sairaalloisuuteen saakka sääliväinen. (Opas venäläisyyteen 2006, 134–135.)

Venäläisten ihmisten tyypillisinä piirteinä ovat emotionaalisuus ja sielunelämän tunnevaltaisuus. Kukaan, joka joutuu tekemisiin venäläisen ihmisen kanssa, ei voi olla huomaamatta, miten tunteet hallitsevat hänen käyttäytymistään, puhettaan, ympäristöön ja keskustelukumppaneihin asennoitumistaan. Juuri tämä piirre on se, joka selvemmin erottaa venäläisen tunteensa piilottavasta suomalaisesta. (Seppänen 2002, 63–64.) Venäläisiä luonnehtivat maksimalismi ja idealismi. Tyypillinen asenne on ”kaikki tai ei mitään”. (Opas venäläisyyteen 2006, 132.)

Venäläisen kansanluonteen tärkeimpiin piirteisiin kuuluu myös kollektiivisuus eli tapa ratkaista ongelmia yhdessä, toimia joukkona (Opas venäläisyyteen 2006, 114). Lähipiiri on venäläiselle kaikki kaikessa (Venäjäkirja 1998, 98).

Seppänen (2002, 159) väittää, että perhe merkitsee Venäjällä erilaista yhteiselon muotoa kuin lännessä on totuttu ajattelemaan. Venäläisten perheen käsite on laajempi kuin esimerkiksi suomalaisten (Opas venäläisyyteen 2006, 129). ”Vanha kansaviisaus sanoo: ”Koko perhe paikalla – sielukin paikalla” (Seppänen 2009, 159).

Venäläisiä luonnehtii myös vieraanvaraisuus. Jos vieras tulee taloon, venäläinen emäntä ja isäntä eivät voi olla keräämättä vaikka viimeisiä ruokiaan, vieras on syötettävä ja juotettava. (Venäjäkirja 1998, 102.)

4.5 Suomalainen työkultturi

Yrityskulttuuriselvityksen (Keskuskauppakamari 2009) mukaan suomalaiset yritykset arvostavat sukupuolten tasa-arvoa, tavoitteiden selkeyttä sekä työsyRJinnän ja työpaikkakiusaamisen ehkäisemistä. Suomalaisessa yrityskulttuurissa näkyy myös pyrkimys pitkäaikaisiin työsuhteisiin.

Suomalaisen työkultuurin erityispiirteenä on tasa-arvo. Suomessa on tärkeää, että naiset ja miehet ovat samanarvoisia työssä. Myös työpaikalla johtajat ja esimiehet ovat tasa-arvoisia työntekijöiden kanssa. Monet johtajat ja esimiehet ovat naisia. Suomalaisen työkultuurin periaatteenä on, että samasta tai samanarvoisesta työstä

maksetaan samaa palkkaa, vaikka tämä ei aina käytännössä toteudu. Suomen laki kieltää kaiken syrjinnän työpaikalla. Kaikkia pitää kohdella työssä samalla tavalla. (Työelämänverkko-opisto 2010.)

Suomalaiset yritykset arvostavat vastuullista liiketoimintaa ja ottavat vastuullisuusasiat mukaan strategiaan ja asettavat vastuullisuuden eri osa-alueille tavoitteita (Keskuskauppakamari 2009).

Työpaikalla tärkeitä asioita ovat tasa-arvon lisäksi oma-aloitteisuus ja tiimityö. Aikatauluista pidetään tarkasti kiinni. Aikaan suhtaudutaan Suomessa vakavasti. Suomalaiset arvostavat vaatimattomuutta, suomalaiset eivät liioittele tai kehu itseään ja perhettään. Suomessa puhutaan yleensä suoraan ja lyhyesti. Myös oma mielipide sanotaan suoraan. (Työelämänverkko-opisto 2010.)

Esimiehen ja johtajan rooli suomalaisessa yrityksessä on tärkeää, mutta hyvin erilainen esimerkiksi venäläiseen työkuulttuuriin verrattuna. Jos Venäjällä johtaja on niin sanotusti ”diktaattori”, josta täysin riippuu yrityksen toiminta, niin suomalainen johtaja yleensä on innostaja ja kannustaja. Yrityskulttuuriselvitys (Keskuskauppakamari 2009) osoittaa, että esimiehillä on myös keskeinen rooli sisäisen viestinnän parantamisessa, työntekijöiden aktiivisuuden tukemisessa sekä uusien ideoiden eteenpäin viemisessä.

Suomalaisessa kulttuurissa rehellisyys on eräs perusarvoista. Rehellisyys on ominaisuus, jota suomalaiset arvostavat itsessään ja joka ilmenee suoruutena ja suorapuheisuutena. Suomalaiset sanovat, mitä tarkoittavat, ja tarkoittavat, mitä sanovat. Suomalaisia pidetään yleensä luotettavina liikekumppaneina. (Mäntymaa & Raunio 1997, 54.)

”Suomalaisessa työkuulttuurissa on tärkeintä päämäärähaakuinen, määrätietoinen maksimaalisten tulosten saavuttaminen minimiajassa” (Seppänen 2002, 225).

5 KOMMUNIKOINTI VENÄJÄLLÄ JA SUOMESSA

Kommunikointi ihmisten välillä tapahtuu tilanteesta riippuen eri tavoin. Kansan kulttuurista, äidinkieli, sekä vieraasta kulttuurista opitut käyttäytymistavat ja piirteet vaikuttavat kommunikointiin ja viestintään. Jokainen meistä kuuluu moneen eri kulttuuriin ja viestintämme on kulttuurienvälistä (Chydenius 2001, 40).

Paitsi sanallista viestintää suuri merkitys kommunikoinnissa on sanattomalla viestinnällä. Kommunikaatiosta puhe on vain noin 7 % - 15 %. Kaikki muu koostuu oheisviesteistä: ilmeistä ja eleistä, äänensävyistä, tilankäytöstä. Sanattoman viestinnän lähtökohtana on oma kulttuuri, jonka takia syntyy myös aiheettomia väärinkäsityksiä. (Mäntymaa & Raunio 1997, 50.)

5.1 Kommunikointi Venäjällä

Venäläiset rakastavat puhumista omalla kielellään, koska se on erittäin kaunis ja rikas äidinkieli, jolla on pitkä kehityshistoria. Tähän vaikuttaa myös se, että vieraiden kielten taito ei pitkiin aikoihin kuulunut venäläisten vahvimpiin puoliin. (Venäjän kaupan opas 2000, 135.)

Venäjällä ei mennä suoraan liikeasioihin, vaan pidetään small talkia, jolloin vaihdetaan kuulumisia ja keskustellaan miten voidaan sekä aistitaan toisen mielentilaa. Venäläiset puhuvat paljon keskenään sekä tuntemattomien kanssa. (Mikluha 1998, 168.)

5.1.1 Sanallinen viestintä

Venäläinen kulttuuri on sanojen kulttuuri. Sanojen vuolaus on tyypillistä venäläisessä keskustelussa. Nimitys slaavi tulee sanasta slovo, joka tarkoittaa sanaa tai ihmistä, jolla on sana halussaan. Ystäviä ja vierailijoita tervehditään ja onnitellaan monisanaisesti. Sanomisen ja tekemisen sekä teorian ja käytännön välinen ristiriita on tyypillistä venäläisessä kulttuurissa. Venäläiset ovat suuntautuneet ajatteluun, eivät tekemiseen. Venäjällä kuitenkin arvostetaan puhumista asiasta suoraan. (Mikluha 1998, 169.)

Kieli on kansan tärkein omaisuus, kansanluonteen elävin ilmaus. Ihmisten kielenkäytössä voi olla huomattavia eroja riippuen siitä, mihin sosiaaliryhmään puhujat kuuluvat. Venäjän kielelle ovat tyypillisiä monimerkityksisyys, sävyerot ja kuvaannollisuus. (Venäjän-kaupan opas 2000, 135–136.)

Venäläisiä ovat tottuneet kuulijoidensa reagointiin keskusteluissa, ja siksi venäläiset kuuntelijat osoittavat sanattoman viestinnän avulla tai pieniä kysymyksiä esittämällä kiinnostuksensa ja ystävyydenhalunsa keskustelukumppania kohtaan (Mikluha 1998, 169–170)

5.1.2 Sanaton viestintä

Sanaton viestintä on Venäjällä tärkeää. Venäjällä käytetään käsiä, jalkoja ja kasvojen ilmeitä ajatusten ja tunteiden välittämiseen. Venäläiset ovat tottuneet tarkkailemaan keskustelukumppaneiden ilmeitä. Venäläiset puhuvat usein kovalla äänellä. (Mikluha 1998, 171.) Venäläisille ei riitä toisen puheen sävyn ja intonaatioiden kuuleminen, tarvitaan myös näköyhteys, jolloin eleet, ilmeet ja huulten liikkeet ovat kuulijalle suureksi avuksi (Venäjän-kaupan opas 2000, 136).

Venäjällä, joka on läheisen kontaktin ja koskettelun yhteiskunta, syrjään tai kauemmaksi astumista pidetään epäkohteliaana. Keskusteltaessa on luonnollista fyysinen koskettaminen, kuten käden laittaminen toisen käsivarrelle, toisen syleily tai halaaminen. Tunteiden julkista osoittamista pidetään Venäjällä huonona tapana. (Mikluha 1998, 171.)

Katse on tärkeä lisäkeino kommunikoinnissa ja siksi venäläisillä on tapana katsoa keskustelukumppaniaan silmiin (Venäjän-kaupan opas 2000, 137). Silmien räpäyttäminen ja nyökkääminen ovat hyviä merkkejä. Venäläiset tuntuvat aloittavan naama peruslukemilla, mutta jos he hymyilevät, se ilmentää vapautuneisuutta ja edistymistä hyvän suhteen luomisessa. (Mikluha 1998, 171.)

5.2 Kommunikointi Suomessa

Small talk -keskustelua suomalaiset pitävät usein turhana, pintapuolisena sekä epärehellisenä ja siksi mieluummin puhutaan asiaa tai ollaan hiljaa kuin jutustellaan. Suomalaiset eivät juttele tuntemattomien ihmisten kanssa. Keskustelun aikana

suomalaiset eivät anna usein lainkaan palautetta sanallisesti eivätkä sanattomastikaan. (Mikluha 1998, 147.)

Small talk on eräs suurimmista kompastuskivistä suomalaisten ja ulkomaalaisten vuorovaikutuksessa. Small talk on monille hyvin tärkeä osa kommunikointia, joka merkitsee olennaista tutustumista vastapuoleen, toisen huomioon ottamista ja myönteisen ilmapiirin luomista. Suomalaisille on luontevaa puhua asiasta, jonka he hallitsevat hyvin. (Plym-Rissanen 2010.)

5.2.1 Sanallinen viestintä

Suomessa keskustellaan hitaammin ja siedetään huonommin päälle puhumista kuin esimerkiksi saksalainen, englantilainen tai ranskalainen (TKK Kielikeskus 2010).

Vuorovaikutuksessa suomalaisille on ominainen hiljaisuus, pidättyvyys, värittämyys, osallistumattomuus ja passiivisuus. Keskusteltaessa suomalaisille on tyypillistä hitaus ja perusteellisuus. Se, mitä suomalaiset sanovat pitää olla tarkoin harkittua. Suomalaiset sanovat suoraan, mitä ajattelevat. Samoin negatiivisista asioista puhutaan suoraan. Suomessa ihmiset ilmaisevat mielipiteensä harvoin ja siksi kommentoivat ainoastaan kun heillä on jotain olennaista sanottavaa. (Mikluha 1998, 148.)

Suomalainen kohteliaisuus on passiivista. Suomessa ei lausuta herkästi kohteliaisuuksia, itsestään puhutaan epäsuorasti ja ironisesti. Suomessa ei pidä puhua itsestäänselvyyksiä. ”Suomalaiset osaavat varsinkin tuttujen kanssa jutella kepeästi ja harmittomasti”. (TKK Kielikeskus 2010.)

”Valkoiset valheet” eivät suju suomalaisilta. Suomalainen kohteliaisuus, johon kuuluu vaatimattomuus, itsensä korostamattomuus, vähättely ja välimatkan pitäminen, ei ole verbaalista. Suomalainen puhekuulttuuri on kuulijakeskeistä: keskustelukumppania ei keskeytetä eikä tuputeta hänelle omia mielipiteitä. Suomalaiset eivät ole monisanaisia, koska sanoilla on Suomessa suuri paino. (Mikluha 1998, 148–149.)

Suomen sijainti kulttuurillisessa välimaastossa aiheuttaa monet kommunikaatiokolarit. Itämaisia piirteitä on suomalaisessa kohteliaisuudessa, joka on passiivista ja johon kuuluu tietty varovaisuus, etäisyys ja persoonattomuus. Suomalaiset eivät mielellään puhuttele ihmisiä nimillä eivätkä aina katso suoraan silmiin. Suomalaiset käyttävät

tauvoja ajatteluun ja puheen valmistamiseen, siksi suomalaisille on luonnollista puhua vain silloin kun on asiaa. (Plym-Rissanen 2010.)

5.2.2 Sanaton viestintä

Nonverbaalisesta viestistä muistetaan tilanteesta riippuen 50–90 prosenttia. Sen sijaan verbaalisesta viestistä muistetaan ainoastaan 10–50 prosenttia. (Laitinen 2006.)

”Suomalaiset eivät käytä paljon eleitä ja ilmeitä”. Suomessa kuunnellaan hiljaa. Keskusteltaessa suomalainen ei yleensä käytä kovin paljon käsiä eikä voimakkaita ilmeitä. (Työelämänverkko-opisto 2010.)

Suomessa vältetään toisen koskettamista. Suomalaiset seisovat kuitenkin keskustellessaan yleensä yli metrin päässä toisistaan. Suomalaisille on tyypillinen katsekontakti. Jos keskustelukumppanin silmiin ei katsota, ele tulkitaan epärehellisyydeksi. (Mikluha 198, 150.)

6 SUOMALAISTEN TYÖNTEKIJÖIDEN KOKEMUKSIA YHTEISTYÖSTÄ VENÄLÄISTEN KANSSA

Tässä luvussa käsitellään työn tutkimusosio. Edeltävässä tekstissä on koottu Suomessa ja yleensä maailmassa tapahtuvaan globalisaatioon ja sen seurauksiin liittyvät asiat ja käsitteet. Myös paljon huomiota kiinnitettiin venäläiseen kulttuuriin, joka on vieras Suomessa. Tämän tutkimusosion tarkoitus on selvittää, miten venäläinen kulttuuri vaikuttaa venäläisiin työntekijöihin monikulttuurisissa suomalaisissa yrityksissä ja miten suomalaiset työntekijät kokevat työskentelyn venäläisten kanssa. Onko venäläinen kulttuuri hyväksytty Suomessa, mitä on parannettavaa yhteistyössä suomalaisten ja venäläisten välillä – myös näihin kysymyksiin on löydettävä vastauksia tutkimuksen avulla.

6.1 Tutkimusaineiston keruumenetelmä

Tutkimusmenetelmää miettimässä otettiin huomioon aiheen arkaluoteisuutta. Aluksi toivottiin aineistokeruumenetelmänä käytettävän teemahaastattelua, koska haastattelu on hyvä tiedonkeruumenetelmä, jonka tärkeimpinä etuina ovat kielellinen

vuorovaikutus tutkittavien kanssa ja mahdollisuus säädellä ja täydentää kysymyksiä. Haastattelun etuna on, että haastateltavat on mahdollista tavoittaa helposti myöhemminkin täydentääkseen aineistoa (Hirsjärvi 2004, 195).

Mutta sitten ymmärrettiin, että sellainen aineistokeruumenetelmä kuten haastattelu ei kelpaa. Ongelmaksi tuli itse tutkimuksen aihe. Ei ole mikään salaisuus, että suomalaiset suhtautuvat venäläisiin eri tavoin, mitä johtuu sekä historiallisista syistä, että ihmisten omista kokemuksista. Pystyykö haastateltava henkilö vastaamaan rehellisesti, avoimesti ja objektiivisesti, huolimatta siitä että hänen edessään oleva haastattelija on itse venäläinen ja kysyy samanlaisista ihmisistä, kuin hän itse on? Tässä tilanteessa ihminen ei voi olla täysin objektiivinen. Tämän vuoksi opinnäytetyön tutkimusmenetelmäksi valittiin kysely.

Kyselytutkimusten etuna on se, että tutkimukseen voidaan saada paljon henkilöitä säästämällä tutkijan aikaa ja vaivannäköä. Kyselytutkimuksen heikkoutena pidetään sitä, että on mahdotonta varmistua siitä, miten vakavasti vastaajat ovat suhtautuneet tutkimukseen. Väärinymmärryksiä on vaikea kontrolloida ja vastaamattomuus voi nousta suureksi. (Hirsjärvi 2004, 184.)

Oman kyselylomakkeen laatimisessa yritettiin välttää ylhäällä esitettyä heikkouksia. Koska haluttiin selvittää kuinka kiinnostuneita tietyt logistiikkayritykset ovat tästä aiheesta ja miten vakavasti mahdolliset vastaajat ovat suhtautuneet tutkimukseen, otettiin etukäteen yhteyttä niihin. Samoin kysyttiin kuinka moni yrityksen henkilökunnasta on tekemisissä venäläisten kanssa ja kuinka moni suostuisi vastaamaan kyselyyn. Näiden tietojen perusteella varmistuttiin, ettei lomaketta jätetä vastaamatta, eikä se joudu roskakoriin. Myös lomakkeiden tarvittavasta määrästä varmistauduttiin. Kyselylomake käsittelee kahta aihetta, välillistä ja välitöntä yhteistyötä. Ja jotta vältettäisiin väärinymmärryksiä, lähetekirjeessä selitettiin mitä välillinen ja välitön yhteistyö tarkoittaa. Myös lähetekirjeessä kerrottiin tutkimuksen tarkoituksesta ja tavoitteista. Lomakkeen laatiminen vei paljon aikaa, koska piti miettiä tärkeimpiä kysymyksiä ja vastauksien vaihtoehtoja, joiden avulla olisi mahdollista tehdä tutkimusta. Sen takia että lomake lähetettiin tietylle kohderyhmälle, odotettiin hyvin korkeaa vastausprosenttia.

6.2 Kyselylomake

Kyselylomake on jaettu kahteen osaan. Ensimmäinen osa käsittelee välitöntä yhteistyötä suomalaisten ja venäläisten työntekijöiden välillä. Toinen osa käsittelee välillistä yhteistyötä. Välitön yhteistyö edellyttää työsuhdetta suomalaisten ja venäläisten työntekijöiden välillä monikulttuurisessa suomalaisessa yrityksessä eli työsuhte saman yrityksen sisällä. Välillisellä yhteistyöllä suomalaisten ja venäläisten välillä tarkoitetaan asiakassuhteita suomalaisissa yrityksissä, joiden asiakkaina ovat muun muassa Venäjällä sijaitsevat yritykset tai Suomessa sijaitsevat suomalaiset yritykset, joiden erityisenä ominaispiirteenä on se, että moni näissä yrityksissä työskentelevistä työntekijöistä on venäläinen.

Tutkimuksen kohdejoukoksi muodostui yhdeksän (9) suomalaista logistiikkayritystä. Niistä viisi (5) on Helsingissä sijaitsevaa yritystä, joiden toimialaan kuuluvat meri-, maantie-, lentoliikenne, sekä erilaisten reittien suunnittelu ja huolinta Euroopasta, Kiinasta, Yhdysvalloista, Baltiamaista Venäjälle Suomen kautta. Neljä (4) kotkalaista yritystä myös toimii huolinta-alalla, hoitaa pääosin Venäjälle suuntautuvaa meri- ja maantieliikennettä. Tutkimukseen osallistuvilla yrityksillä on jo aika pitkä kokemus toimimisesta venäläisten kanssa. Nämä yritykset ovat hyvin tunnettuja Suomessa ja ulkomailla. Yrityksiä ei mainita tutkimuksessa.

Yhteensä yhdeksään (9) yritykseen oli lähetetty kaksikymmentä (20) kyselylomaketta. Takaisin saatiin kahdeksantoista (18) lomaketta. Eli voidaan todeta, että vastausprosentti on aika korkea. Tässä tutkimuksessa ei pyritä tilastollisiin yleistyksiin, vaan tarkoituksena on koota yhteen ja analysoida vastauksia.

6.3 Yleiset tiedot

Kyselylomakkeen viisi (5) ensimmäistä kysymystä oli tarkoitettu kaikille vastaajille eli sekä välittömässä että välillisessä yhteistyössä venäläisten kanssa oleville suomalaisille työntekijöille. Nämä kysymykset koskivat vastaajien taustatietoja: sukupuoli, ikä, asema yrityksessä. Myös kysyttiin, työskentelevätkö vastaajat monikansallisessa tiimissä ja onko heidän työtiimissään tai yleensä yrityksessään Venäjällä syntyneitä työntekijöitä. Monikansallisella tiimillä tarkoitetaan tiimiä, jossa paitsi suomalaisia työskentelee myös ulkomaalaisia työntekijöitä.

Kahdeksastatoista (18) vastaajasta seitsemätoista (17) oli naisia ja vain yksi (1) oli mies. Vastanneiden ikä jakautui näin, että suurin osa vastaajista (9 henkilöä) kuului ikäryhmään 42–46 vuotta, kolme (3) henkilöä edusti ikäryhmää 36–41 vuotta, kaksi (2) vastaajaa kuului ikäluokkaan 47–52 vuotta, yksi (1) edusti yli 53-vuotiaita ja yksi (1) vastaaja kuului ikäryhmään 30–35-vuotta, alle 30-vuotiaita oli kaksi (2) vastaajaa (taulukko 1).

Taulukko 1. Kyselyn vastaajien ikä

Ikä	18–23	24–29	30–35	36–41	42–46	47–52	Yli 53
Vastaajien lukumäärä	0	2	1	3	9	2	1

Näiden lukujen perusteella voidaan todeta, että kyselyyn vastanneiden ikäryhmän vaihtelu on aika suuri, kahdestakymmenestä neljästä yli viisikymmentä kolme vuotiaisiin.

Asemaltaan viisitoista (15) vastaajaa toimi logistiikkayrityksessä työntekijänä ja kolme (3) henkilöä esimiehenä. Seitsemän (7) kyselyyn osallistuneista vastasi työskentelevänsä monikansallisessa tiimissä. Kuusi (6) niistä kertoi, että heidän työtiimissään on Venäjällä syntyneitä työntekijöitä. Näiden kuuden henkilön vastausten mukaan käydään läpi välittömään yhteistyöhön liittyvät kysymykset ja tutkitaan tuloksia.

6.4 Välitön yhteistyö

Tässä käsitellään kyselylomakkeen ensimmäistä osaa ja analysoidaan välitöntä yhteistyötä eli työsuhdetta suomalaisten ja venäläisten välillä koskevat vastaukset.

Moni nykyaikainen suomalainen logistiikkayritys, jonka toiminta liittyy Venäjään tai venäläisiin yrityksiin, palkkaa venäläisiä työntekijöitä. Seuraavassa käsitellään kyselylomakkeen kutakin välitöntä yhteistyötä koskevaa kysymystä erikseen..

6.4.1 Venäläisten työntekijöiden taustatiedot

Ensimmäiseksi kysyttiin kuinka monta venäläistä työntekijää työskentelee vastaajien kanssa samassa työtiimissä tai yleensä saman yrityksen sisällä. Neljä (4) henkilöä vastasi, että heidän tiimissään on vain yksi (1) venäläinen työntekijä ja kaksi (2) vastaajaa kertoi työskentelevänsä yrityksessä, jossa on palkattu kaksi (2) venäläistä.

Sen jälkeen kysyttiin venäläisten työntekijöiden taustatietoja: sukupuoli, ikä, asema yrityksessä, koulutustaso. Vastausten perusteella selvitettiin, että kuudesta (6) venäläisestä työntekijästä viisi (5) oli naisia, yksi (1) oli mies. Iältään kaksi (2) työntekijää oli ikäryhmästä 24–29 vuotta, yksi (1) kuului ikäryhmiin 30–35 vuotta, 36–41 vuotta, 47–52 vuotta ja yli 53-vuotiaita. Asemaltaan yrityksessä he kaikki olivat työntekijöitä. Vain kaksi (2) kuudesta (6) vastaajasta pystyi kertomaan kollegansa koulutustasosta, neljä (4) muuta vastasi ”en osaa sanoa”. Kävi ilmi, että toisella venäläisellä työntekijällä oli yliopistotutkinto ja toisella oli ammattitutkinto.

6.4.2 Venäläisten työntekijöiden sopeutuminen Suomeen kulttuuriin ja kieleen

Seuraavaksi pyydettiin vastausta kysymykseen, ovatko venäläiset työntekijät, joiden kanssa vastaajat ovat tekemisissä työpaikalla, sopeutuneet Suomen kulttuuriin ja kieleen. Vastaajaa pyydettiin valitsemaan yksi neljästä vaihtoehdoista: kyllä, sopeutuneet jonkin verran, mutta ei täydellisesti, ei, en osaa sanoa.

Tätä kysymystä koskevat mielipiteet jakaantuivat selkeästi kahteen. Puolet (3 henkilöä) vastasivat myönteisesti, että työtiimissä työskentelevät venäläiset ovat sopeutuneet Suomen kulttuuriin ja kieleen. Heistä kaksi (2) vastaajaa oli ikäryhmästä 47–52 vuotta, yksi henkilö edusti ikäluokkaa 36–41 vuotta. Toiset puolet (3 henkilöä) vastasivat, että venäläiset työntekijät ovat sopeutuneet jonkin verran, mutta ei täydellisesti. Nämä vastaajat kuuluivat seuraaviin ikäryhmiin: 36–41, 42–46, yli 53 vuotta. Huomioitavaa on, ettei kukaan vastannut kielteisesti.

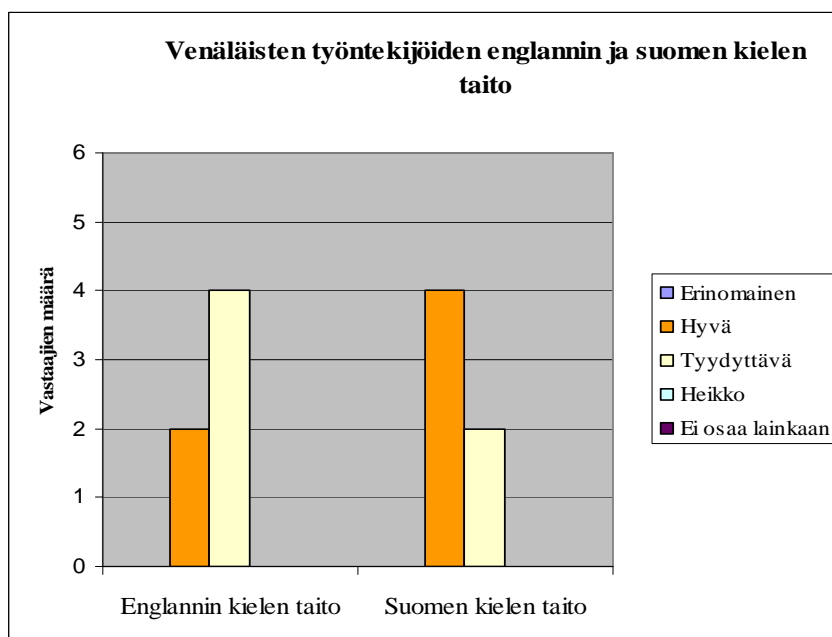
Seuraavaksi tähän aiheeseen liittyen kysyttiin, onko vastaajien mielestä totta, että heidän työtiimissään työskentelevät venäläiset työntekijät muodostavat oman alakulttuurinsa ja pysyvät erillisinä valtakulttuurista. Vastaaja voi valita yhden neljästä vaihtoehdosta: täysin totta, jossain määrin totta, ei ehkä totta, ei varmasti totta.

Neljä (4) kuudesta (6) vastaajasta oli sitä mieltä, että on jossain määrin totta, että venäläiset työntekijät muodostavat oman alakulttuurinsa ja pysyvät erillisinä valtakulttuurista. Kaksi (2) vastaajaa eli kolmasosa antoi tähän kysymykseen kielteisen vastauksen ja ilmoitti, ettei tämä ole varnasti totta.

6.4.3 Suomen ja englannin kielen taito

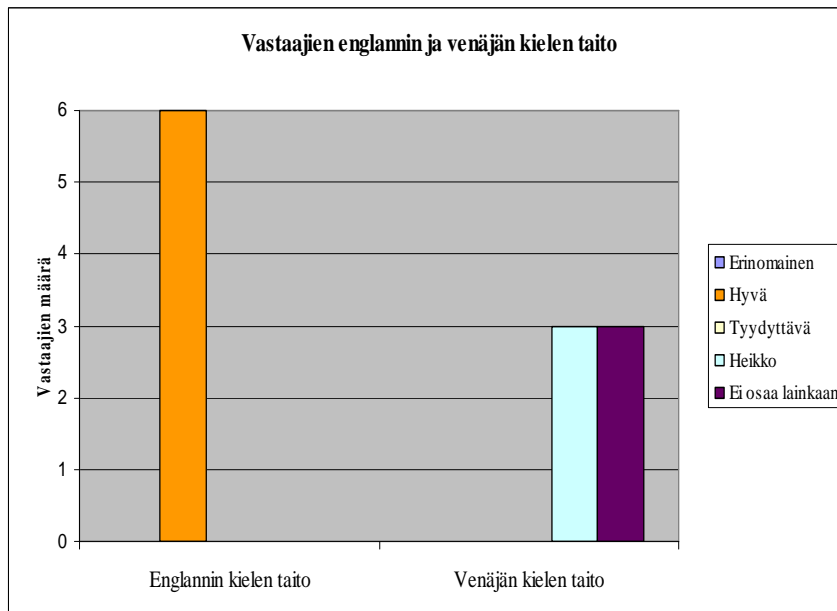
Seuraavan kysymyksen avulla tiedusteltiin, mitä kieltä samassa työtiimissä tai samassa yrityksessä työskentelevät suomalaiset ja venäläiset työntekijät puhuvat. Viisi (5) vastaajaa kertoi puhuvansa venäläisten kollegojensa kanssa suomea. Yksi ikäluokkaan 47–52 vuotta kuuluva vastaaja ilmoitti, että hän käyttää sekä englantia että suomea.

Kyselylomakkeen kohdassa 15 ja 16 vastaajia pyydettiin arvioimaan englannin ja suomen kielen osaamista heidän venäläisillä kollegoillaan. Vastaaja voi valita yhden seuraavista vaihtoehdoista: erinomainen osaaminen, hyvä osaaminen, tyydyttävä osaaminen, heikko osaaminen, ei osaa kieltä lainkaan. Kaksi (2) kyselyyn vastanneista piti venäläisten englannin kielen taitoa hyvänä ja neljä (4) oli sitä mieltä, että venäläisten kollegojensa englannin kielen taso on tyydyttävä. Suomen kielen suhteen päinvastoin neljä (4) henkilöä arvioi venäläisten kielitaitoa hyväksi ja kaksi (2) – tyydyttäväksi (kuva 1).



Kuva 1. Venäläisten työntekijöiden englannin ja suomen kielen taito

Seuraavaksi vastaajia pyydettiin arvioimaan omaa englannin kielen taitoa. Myös heiltä kysyttiin heidän venäjän kielen taidostaan. Kaikki kuusi (6) vastaajaa piti oman englannin kielen osaamista hyvänä. Kolme (3) henkilöä kertoi heikosta venäjän kielen taidosta. Ja kolme (3) kuudesta (6) tähän kysymykseen vastanneesta kertoi, ettei osaa venäjää lainkaan (kuva 2).



Kuva 2. Vastaajien englannin ja venäjän kielen taito

6.4.4 Kommunikointi ja yhteistyö venäläisten kanssa

Koska haluttiin selvittää, miten yhteistyö suomalaisten ja venäläisten välillä yhden yrityksen sisällä sujuu, vastaajilta kysyttiin heidän mielipiteestään koskien kommunikointia Venäjällä syntyneiden kollegojensa kanssa. Kaksi (2) vastaajaa oli sitä mieltä, että kommunikointi oli helppoa ja neljällä (4) tähän kysymykseen vastanneista kommunikointi venäläisten kanssa ei ollut kovin helppoa. Huomioitavaa on, että kukaan ei vastannut, että kommunikointi venäläisten kollegojensa kanssa oli vaikeaa.

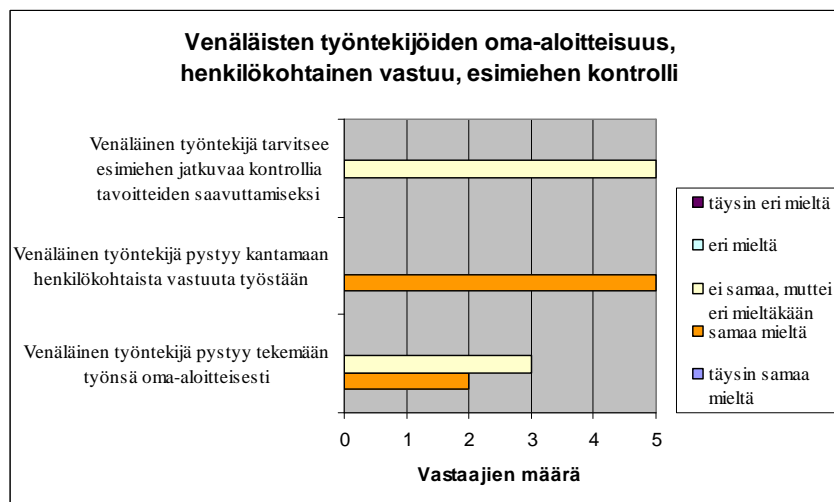
Lisäksi pyydettiin vastausta kysymykseen: mikä vaikeuttaa yhteistyötä? Vaihtoehdot olivat seuraavat: kielitaito, mentaliteetti, ennakkoluulot, historiallinen tausta, asenteet, arvot, käyttäytymistavat, muu. Neljä (4) kuudesta (6) vastanneesta kertoi, että kielitaito vaikeuttaa yhteistyötä. Yhden (1) vastaajan mielestä mentaliteetti tuottaa vaikeuksia yhteistyössä. Ja yksi (1) henkilö vastasi, että sekä mentaliteetti että

kielitaito vaikeuttavat yhteistyötä. Hän myös lisäsi: ”Kollega erittäin positiivinen ihminen, joten en tahdo yleistää enempää”.

Kyselylomakkeen kohdissa 21–23 kysyttiin vastaajien mielipidettä seuraavista väittämistä:

- 1) Venäläinen työntekijä pystyy tekemään työnsä oma-aloitteisesti
- 2) Venäläinen työntekijä pystyy kantamaan henkilökohtaista vastuuta työstään
- 3) Venäläinen työntekijä tarvitsee esimiehen jatkuvaa kontrollia tavoitteiden saavuttamiseksi

Vastauksien vaihtoehdot olivat seuraavat: täysin samaa mieltä, samaa mieltä, ei samaa, muttei eri mieltäkään, eri mieltä, täysin eri mieltä. Ensimmäisestä väittämästä kolme (3) vastaajaa oli samaa mieltä ja kaksi (2) vastanneista ei ollut samaa, muttei eri mieltäkään. Toisesta väittämästä viisi (5) henkilöä vastasi olevansa samaa mieltä. Kolmannesta väittämästä viisi (5) henkilöä ei ollut samaa, muttei eri mieltäkään (kuva 3). Jostain syystä yksi (1) vastaajista jätti vastaamatta näihin kysymyksiin ja myös seuraaviin kysymyksiin (ainakin kysymykseen numero 31 saakka).



Kuva 3. Venäläisten työntekijöiden oma-aloitteisuus, henkilökohtainen vastuu, esimiehen kontrolli

Seuraavaksi tiedusteltiin, ovat vastaajat huomanneet, että heidän Venäjällä syntyneiden kollegojensa käyttäytymistavat eroavat perinteisistä suomalaisista

käyttäytymistavoista. Kaikki viisi (5) vastaajaa valitsi toisen vaihtoehdon eli kyllä, vähän eroavat.

Myös kysyttiin, kuinka usein suomalaisilla vastaajilla on ollut venäläisten työntekijöiden kanssa työhön liittyviä ongelmia. Kaikki viisi (5) henkilöä vastasi, että harvoin.

Seuraavassa kohdassa pyydettiin kertomaan lyhyesti, mistä vastaajat eivät pidä tai mitä eivät siedä heidän venäläisten kollegojensa käyttäytymisessä. Vain kaksi (2) vastaajaa kertoi mielipiteensä. Toinen vastasi, että venäläiset työntekijät ”joskus eivät ole tarpeeksi tarkkoja ja joutuu muistuttamaan samoista asioista useasti”. Toinen sanoi, että ”pitää hoitaa se, minkä lupaa”.

Toisessa avoimessa kysymyksessä kysyttiin, miten vastaajat toivoisivat venäläisten työntekijöiden parantavan käyttäytymistapoja työpaikalla. Kuten edellisessä tapauksessa tähän kysymykseen vastasi vain kaksi (2) henkilöä. Toinen sanoi, että ”pitäisi uskaltaa kysyä, jos ei tiedä tai on epävarma”. Toinen toivoisi venäläisiltä työntekijöiltä ”hiljaisempaa käytöstä” ja muutoksia pukeutumisessa. Hänen mielestään venäläisillä naisilla on ”liian avonaisia vaatteita”.

6.4.5 Venäläisten työntekijöiden hyödyllisyydestä suomalaisissa yrityksissä

Kyselyyn osallistuneita pyydettiin vastaamaan, kuinka tärkeää heidän mielestään on se, että Venäjällä syntyneet, mutta Suomessa työskentelevät työntekijät sopeutuvat suomalaiseen yhteiskuntaan ja toimintaympäristöön. Kävi ilmi, että kaikkien vastanneiden mielestä venäläisten työntekijöiden sopeutuminen suomalaiseen yhteiskuntaan ja toimintaympäristöön on erittäin tärkeää.

Seuraavaksi kysyttiin, onko vastaajien mielestä hyödyllistä, että venäläiset työntekijät hoitavat pääsääntöisesti Venäjää koskevia työtehtäviä, koska he tuntevat Venäjän kulttuurin ja toimintaympäristön paremmin kuin suomalaisia. Neljä (4) vastaajaa piti tämän erittäin hyödyllisenä ja yksi (1) vastaaja oli sitä mieltä, että tämä on melko hyödyllistä.

6.4.6 Henkilökohtainen kokemus venäläisyydestä

Viimeisessä kysymyksessä, joka käsittää välitöntä yhteistyötä venäläisten ja suomalaisten välillä, kartoitettiin sitä, miten vastaajat ovat kokeneet työskentelyn venäläisten parissa, ottaen huomioon vastanneiden henkilökohtainen mielipide seuraavista väittämistä:

- 1) Venäläinen työntekijä on hyvin seurallinen
- 2) Venäläinen työntekijä on erittäin ulospäin suuntautunut
- 3) Venäläinen työntekijä on kohtelias
- 4) Venäläinen työntekijä on avoin ihminen
- 5) Venäläinen työntekijä on rehellinen ihminen
- 6) Venäläinen työntekijä on tunnontarkka
- 7) Venäläinen työntekijä on vastuuntuntoinen

Vastaajia pyydettiin valitsemaan, onko väittämä oikein vai väärin. Myös vastaaja voi kirjoittaa omia kommentteja niille varattuun tilaan.

Yksi (1) viidestä (5) vastanneesta jätti vastaamatta näihin väittämiin, mutta viittasi kohtaan 20, missä hän totesi, että hänen ”kollegansa on erittäin positiivinen ihminen, joten en tahdo yleistää enempää”. Huomioitavaa on, että neljä (4) henkilöä oli samaa mieltä näistä väittämistä. Heidän kokemuksensa mukaan, viisi (5) ensimmäistä väittämää on oikein ja kaksi (2) viimeistä on väärin. Neljän henkilön vastausten perusteella voidaan päätellä, että venäläinen työntekijä on hyvin seurallinen, erittäin ulospäin suuntautunut, kohtelias, avoin ja rehellinen, mutta ei ole tunnontarkka eikä vastuuntuntoinen (taulukko 2). Eräs vastaaja myös lisäsi oman kommentin tähän: ”Jääräpäisyyttä löytyy. Haluavat tehdä omalla tavallaan asioita, vaikka ne pitäisi hoitaa samoin kuin muutkin hoitavat”.

Taulukko 2. Vastaajien henkilökohtainen kokemus venäläisyydestä

Väittämä	Oikein	Väärin
Venäläinen työntekijä on hyvin seurallinen	4	0
Venäläinen työntekijä on erittäin ulospäin suuntautunut	4	0
Venäläinen työntekijä on kohtelias	4	0
Venäläinen työntekijä on avoin ihminen	4	0
Venäläinen työntekijä on rehellinen ihminen	4	0
Venäläinen työntekijä on tunnontarkka	0	4
Venäläinen työntekijä on vastuuntuntoinen	0	4

6.4.7 Välittömän yhteistyön kyselytulosten pohdinta

Tässä tutkimusosiossa selvitettiin, että kyselyyn osallistuneissa suomalaisissa logistiikkayrityksissä työskentelee venäläisiä työntekijöitä. He ovat eri-ikäisiä, enemmistö heistä on naisia. Heidän koulutus jäi epäselväksi, koska vain kaksi (2) henkilöä osasi vastata tähän kysymykseen. Asemaltaan yrityksessä he ovat työntekijöitä. Vastaajat edustivat neljä eri ikäryhmää: 36–41 vuotta, 42–46 vuotta, 47–52 vuotta, yli 53-vuotiaita. Kyselyyn osallistuneiden vastaukset ja mielipiteet olivat melkein samanlaisia, mistä voi päätellä, että vastaajien iällä tässä tutkimuksessa ei ole merkitystä.

Työskentely vieraassa maassa edellyttää vieraan kulttuurin ja kielen omaksumista. Tätä kysymystä koskien toiset välittömässä yhteistyössä venäläisten kanssa olevat vastaajat totesivat, että venäläiset työntekijät ovat sopeutuneet Suomen kulttuuriin ja kieleen. Mutta toisten mielestä venäläiset työntekijät ovat jonkin verran sopeutuneet Suomen kulttuuriin ja kieleen, mutta ei täydellisesti. Vastaajien kokemusten mukaan venäläiset työntekijät muodostavat oman alakulttuurinsa ja pysyvät erillisinä valtakulttuurista, mitä taas osoittaa että venäläiset eivät ole täysin sopeutuneet suomalaiseen yhteiskuntaan. Oman alakulttuurin muodostaminen ja erillisinä pysyminen vaikeuttaa sosiaalista sopeutumista kyseisen maan kulttuuriin ja yhteiskuntaan sekä kielteisesti vaikuttaa työelämään. Kolmas osa vastanneista

kuitenkin väitti, etteivät heidän venäläiset kollegansa muodosta omaa alakulttuuria. Tämä tarkoittaa, että ihmisten sopeutuminen toiseen kulttuuriin, kieleen ja yhteiskuntaan tapahtuu eri tahdissa.

Kyselyn mukaan venäläiset työntekijät puhuvat heidän suomalaisten kollegojen kanssa suomea. Vain yksi vastaaja sanoi puhuvansa venäläisten kanssa sekä suomea että englantia. Enemmistö pitää heidän kollegojensa suomen kielen taitoa hyvänä ja englannin kielen taitoa tyydyttävänä. Tämä merkitsee sitä, että venäläiset ovat kuitenkin oppineet suomen kieltä ja käyttäneet sitä työelämässä. Mutta tämä ei tarkoita vielä suomen kielen omaksumista, koska vain kolmas osa vastaajista piti, kommunikointia venäläisten kanssa helppona. Enemmistön mielestä kommunikointi ei ollut kovin helppoa. Kyselyyn osallistuneiden vastausten perusteella voidaan päätellä, että yhteistyötä suomalaisten ja heidän venäläisten välillä vaikeuttaa venäläisten puutteellinen kielitaito ja myös mentaliteetti.

Suomalaisen työkulttuurin perustana on työntekijöiden oma-aloitteisuus, mitä ei kuulu venäläiseen työkulttuuriin. Mutta aineisto kuitenkin osoitti, että venäläiset työntekijät pystyvät tekemään työtä oma-aloitteisesti ja kantamaan henkilökohtaista vastuuta työstään. Venäläisen työkulttuurin piirteenä, johon venäläiset työntekijät ovat tottuneet, on johtajien ja esimiesten jatkuva valvonta. Vastaajat eivät olleet samaa, muttei eri mieltäkään tätä asiaa koskien. Tässä kysymyksessä on huomioitava, että venäläiset työntekijät todennäköisesti tarvitsevat suomalaisten kollegojen kannustusta ja apua, koska venäläiset ovat tottuneet olemaan jatkuvan valvonnan kohteena.

Vastaajilla on harvoin ollut venäläisten kollegojen kanssa työhön liittyviä ongelmia, huolimatta siitä, että venäläisten käyttäytymistavat vähän eroavat perinteisistä suomalaisista käyttäytymistavoista. Kyselyyn osallistuneiden näkökulmasta heidän venäläisten kollegojen positiivisina piirteinä ovat kohteliaisuus, rehellisyys, avoimuus, seurallisuus, mutta tunnantarkkuus ja vastuuntuntoisuus eivät kuulu venäläisten työntekijöiden vahvuihin puoliin.

Kaikista ongelmista ja vaikeuksista huolimatta venäläisten sopeutuminen suomalaiseen yhteiskuntaan ja toimintaympäristöön on kaikkien vastaajien mielestä erittäin tärkeää. Erittäin tärkeänä myös pidetään se, että logistiikkayrityksissä työskentelevät venäläiset työntekijät hoitavat pääsääntöisesti Venäjään liittyviä työtehtäviä, koska he tuntevat Venäjän kulttuurin ja toimintaympäristön paremmin

kuin suomalaisia. Lisäksi logistiikkayrityksissä työskentelevien venäläisten etuna on heidän äidinkieli. Puolet kyselyyn osallistuneista kertoivat heikosta venäjän kielen taidosta ja puolet eivät osanneet venäjää lainkaan, vaikka heidän työkuvaan kuuluu Venäjälle suuntautuvaa toimintaa.

6.5 Välillinen yhteistyö

Kyselylomakkeen toisessa osassa käsitellään välillistä yhteistyötä suomalaisten ja venäläisten välillä. Välillisellä yhteistyöllä tarkoitetaan asiakassuhdetta suomalaisten ja venäläisten välillä. Tässä työssä tarkastellaan kahta välillisen yhteistyön muotoa:

- 1) asiakassuhde suomalaisen yrityksen kanssa, jossa työskentelee venäläisiä
- 2) asiakassuhde Venäjällä toimivan yrityksen kanssa

Vaikka kysymykset ovat melkein samanlaisia kuin tutkimuksen ensimmäisessä osassa, tarkastellaan kuitenkin kutakin välillistä yhteistyötä koskevaa kysymystä erikseen.

6.5.1 Venäläisten asiakkaiden taustatiedot

Kyselyn toiseen osioon osallistui kahdeksantoista (18) suomalaista työntekijää yhdeksästä (9) logistiikkayrityksistä. Kaikki kahdeksantoista (18) henkilöä vastasi olevansa tekemisissä venäläisten asiakkaiden kanssa. Kuten jo aikaisemmin mainittiin, tähän kyselyyn vastasi seitsemäntoista naista ja yksi mies, joista viisitoista (15) työntekijää ja kolme (3) esimiestä. He edustivat eri ikäryhmiä, mutta tähän ei kiinnitetä enää erityistä huomiota, koska aineisto osoitti, että vastaajien ikä ei vaikuta mitenkään heidän vastauksiin.

Vastaajilta kysyttiin, millä tavoin tapahtuu kommunikointi heidän venäläisten asiakkaidensa kanssa. Kaikki vastasivat, että kommunikoivat venäläisten kanssa joko puhelimitse tai sähköpostitse. Moni mainitsi myös faksin käyttöä.

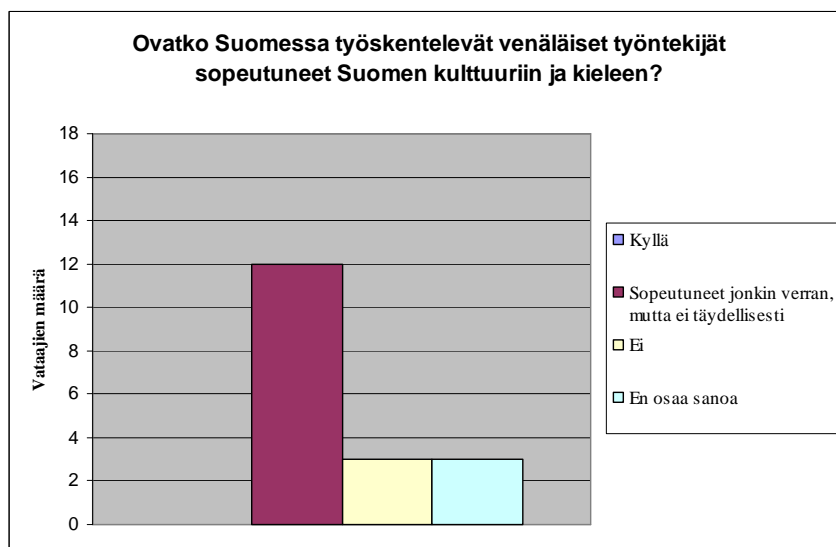
Seuraavaksi vastaajia pyydettiin arvioimaan, keiden kanssa he joutuvat kommunikoimaan enemmän, naisten vai miesten kanssa. Neljä (4) vastaajaa ei osannut arvioida. Kaksitoista (12) henkilöä vastasi kommunikoivansa enemmän

venäläisten naisten kanssa. Kaksi (2) vastanneista kertoi, että kommunikoi aika tasan molempien kanssa.

Seuraavan kysymykseen tavoitteena oli selvittää henkilöiden asemaa yrityksissä, joiden kanssa vastaajat ovat välillisessä yhteistyössä. Neljä (4) vastaajaa ilmoitti olevansa yhteistoiminnassa venäläisten johtajien, esimiesten ja tietysti työntekijöiden kanssa. Kymmenen (10) vastanneista vastasi tekevänsä työtä venäläisten esimiesten ja työntekijöiden kanssa. Kommunikoinnissa ainoastaan työntekijöiden kanssa oli kolme (3) vastaajaa. Yksi (1) vastaaja ei osannut vastata tähän kysymykseen, koska ”kaikkien titteli on manager”.

6.5.2 Sopeutuminen suomalaiseen yhteiskuntaan

Kyselyyn osallistuneita pyydettiin vastaamaan, ovat heidän mielestään Suomessa asuvat ja työskentelevät venäläiset työntekijät, joiden kanssa he ovat tekemisissään välillisesti, sopeutuneet Suomen kulttuuriin ja kieleen. Kolme (3) henkilöä ei osannut vastata tähän kysymykseen. Kolme (3) vastaajaa antoi kielteisen vastauksen asiaan. Heidän mielestään välillistä yhteistyötä suomalaisten kanssa tekevät venäläiset työntekijät eivät ole sopeutuneet suomalaiseen kulttuuriin ja kieleen. Loput (12 henkilöä) vastasivat, että venäläiset työntekijät ovat jonkin verran sopeutuneet kyseiseen asiaan, mutta ei täydellisesti. Kukaan vastaajista ei antanut täysin myönteistä vastausta. (kuva 4)



Kuva 4. Venäläisten työntekijöiden sopeutuminen Suomen kulttuuriin ja kieleen

Vastaajilta kysyttiin myös, onko heidän mielestään totta, että Suomessa työskentelevät venäläiset työntekijät muodostavat oman alakulttuurinsa ja pysyvät erillisinä valtakulttuurista. Vastauksien vaihtoehdot olivat seuraavat: täysin totta, jossain määrin totta, ei ehkä totta, ei varmasti totta. Vastanneista yksi (1) valitsi ensimmäisen ja kaksi (2) kolmannen vaihtoehdon. Viisitoista (15) vastaajaa oli sitä mieltä, että tämä on jossain määrin totta (kuva 5).



Kuva 5. Alakulttuurin muodostaminen

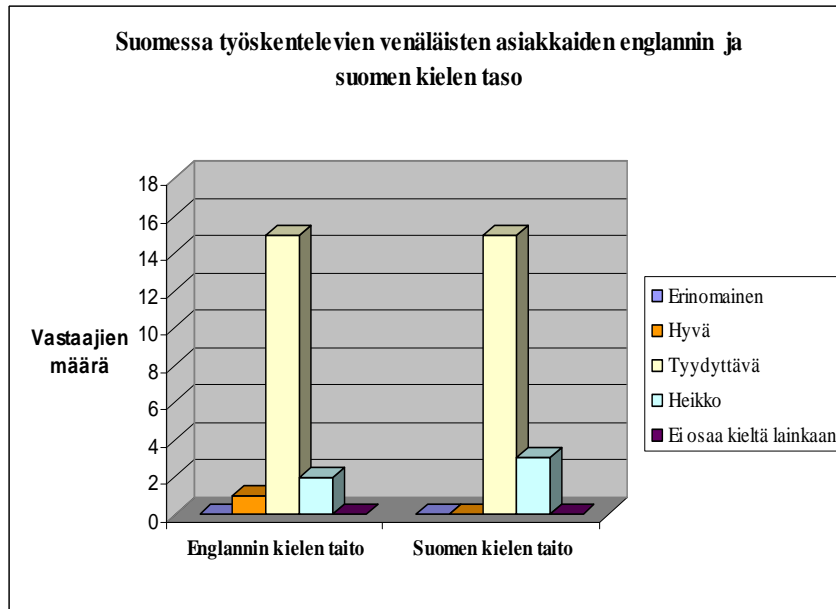
6.5.3 Kielitaito

Vastaajia pyydettiin selvittämään, mitä kieltä he puhuvat Suomessa työskentelevien venäläisasiakkaiden kanssa. Suurin osa vastaajista eli kaksitoista (12) henkilöä kertoi puhuvansa venäläisten kanssa sekä suomea että englantia. Kolmas osa (6 henkilöä) kyselyyn osallistuneista vastasi puhuvansa venäläisten kanssa ainoastaan suomea.

Seuraava kysymys oli lähes samanlainen kuin edellinen, mutta se koski Venäjällä työskentelevää asiakasryhmää. Kaikki vastasivat puhuvansa englantia heidän Venäjällä työskentelevien asiakkaidensa kanssa. Mutta yksi (1) vastanneista puhui myös suomea näiden asiakkaiden kanssa.

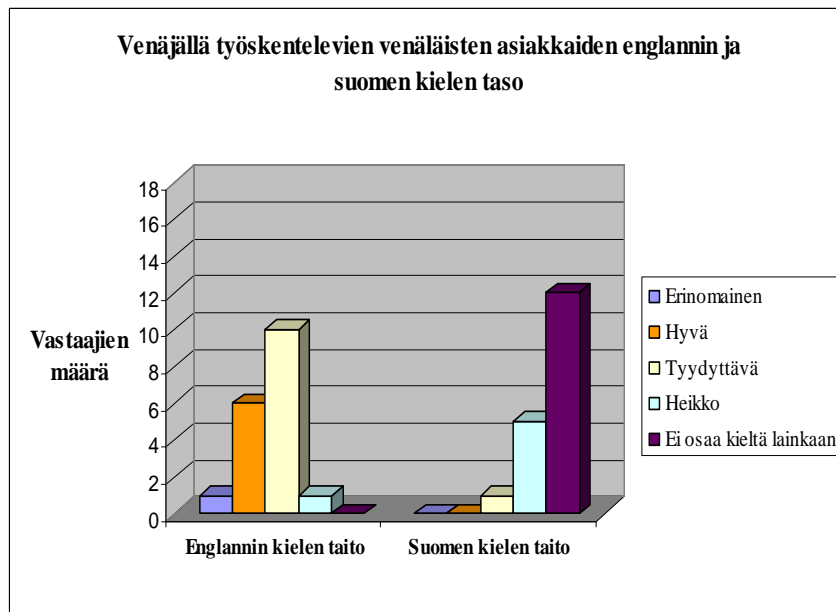
Kyselylomakkeen kohdissa 40 ja 41 vastaajia pyydettiin arvioimaan heidän Suomessa työskentelevien venäläisten asiakkaidensa suomen ja englannin kielen taitoa. Vastaaja voi valita yhden seuraavista vaihtoehdoista: erinomainen osaaminen, hyvä osaaminen, tyydyttävä osaaminen, heikko osaaminen, ei osaa kieltä lainkaan. Kaksi (2) kyselyyn

vastanneista piti englannin kielen taitoa venäläisillä asiakkaila heikkona ja yksi (1) oli sitä mieltä, että venäläisten asiakkaidensa englannin kielen taso on hyvä. Venäläisten englannin kielen taitoa piti tyydyttävänä viisitoista (15) vastaajaa. Suomen kielen taitoa venäläisillä asiakkaila totesi heikkona kolme (3) vastaajaa ja tyydyttävänä viisitoista (15) vastaajaa (kuva 6).



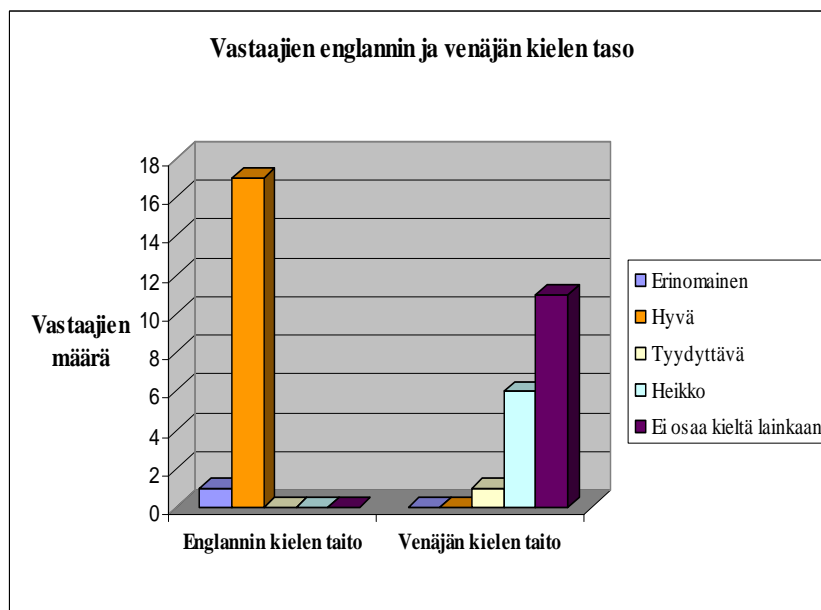
Kuva 6. Suomessa työskentelevien venäläisten asiakkaiden englannin ja suomen kielen taito

Kohdissa 42 ja 43 vastaajilta kysyttiin mielipidettä heidän Venäjällä työskentelevien venäläisten asiakkaidensa suomen ja englanninkielen taitoa. Venäjällä työskentelevien asiakkaiden englannin kielen taitoa piti erinomaisena yksi (1) vastaaja, hyvänä kuusi (6) vastaajaa, tyydyttävänä kymmenen (10) vastaajaa ja heikkona yksi (1) vastaaja. Yhden (1) vastaajan mielestä hänen Venäjällä työskentelevien asiakkaidensa suomen kielen osaaminen on tyydyttävä. Viisi (5) vastanneista kertoi pitävänsä venäläisten suomen kielen tasoa heikkona. Ja loput (12 henkilöä) vastasivat, etteivät venäläiset asiakkaat osaa suomea lainkaan (kuva 7).



Kuva 7. Venäjällä työskentelevien venäläisten asiakkaiden englannin ja venäjän kielen taito

Myös vastaajia pyydettiin arvioimaan heidän omaa englannin ja venäjän kielen taitoansa. Yksi (1) henkilö vastasi, että hän puhuu erinomaista englantia. Kaikki muut eli seitsemätoista (17) vastaajaa ilmoitti puhuvansa hyvää englantia. Venäjän kielen osaamista arvioi tyydyttäväksi vain yksi (1) vastaaja, heikoksi kuusi (6) vastaajaa ja loput (11 henkilöä) eivät osanneet venäjää lainkaan (kuva 8).



Kuva 8. Vastaajien englannin ja venäjän kielen taito

6.5.4 Kommunikointi ja yhteistyö venäläisten asiakkaiden kanssa

Seuraavaksi vastanneilta kysyttiin heidän mielipidettään kommunikoinnista vastaajien ja heidän venäläisten asiakkaidensa välillä. Kahden (2) vastaajan mielestä kommunikointi venäläisten asiakkaiden kanssa on vaikeaa. Yksi (1) vastaaja valitsi kaksi vaihtoehtoa: helppoa ja ei kovin helppoa. Hän myös kommentoi, että ”vaihtelee kovasti”. Seitsemän (7) vastaajaa piti kommunikointia venäläisten asiakkaiden kanssa helppona. Kahdeksan (8) vastaajan kokemuksen mukaan kommunikointi venäläisten kanssa ei ole kovin helppoa (taulukko 3).

Taulukko 3. Kommunikointi venäläisten asiakkaiden kanssa

Helppoa	Ei kovin helppoa	Vaikeaa	Kovin vaikeaa	En osaa sanoa
8	9	2	0	0

Seuraavassa kohteessa kysyttiin, mikä vaikeuttaa yhteistyötä suomalaisten työntekijöiden ja heidän venäläisten asiakkaiden välillä. Lähes kaikki vastaajista (17 henkilöä) pitivät mentaliteettia tekijänä, joka voi vaikeuttaa yhteistyötä. Kahdeksan (8) vastaajan mielestä paitsi mentaliteetti myös heikko kielitaito voi tuottaa vaikeuksia. Kolme (3) henkilöä vastasi, että ennakkoluulot ja asenteet voivat olla vaikeuksien syinä. Kolmas osa (6 vastaajaa) vastanneista merkitsi lisäksi yhden yhteistyöhön vaikuttavan tekijän – käyttäytymistavat (taulukko 4). Eräs vastaaja myös lisäsi oman kommenttinsa tähän asiaan: venäläiset asiakkaat ”ovat vaativampia kuin suomalaiset asiakkaat (hyvä asia)”.

Taulukko 4. Yhteistyötä suomalaisten ja venäläisten välillä vaikeuttavat syyt

Syyt	Vastauksien määrä
Kielitaito	8
Mentaliteetti	17
Ennakkoluulot	3
Historiallinen tausta	0
Asenteet	3
Arvot	0
Käyttäytymistavat	6
Muu	0

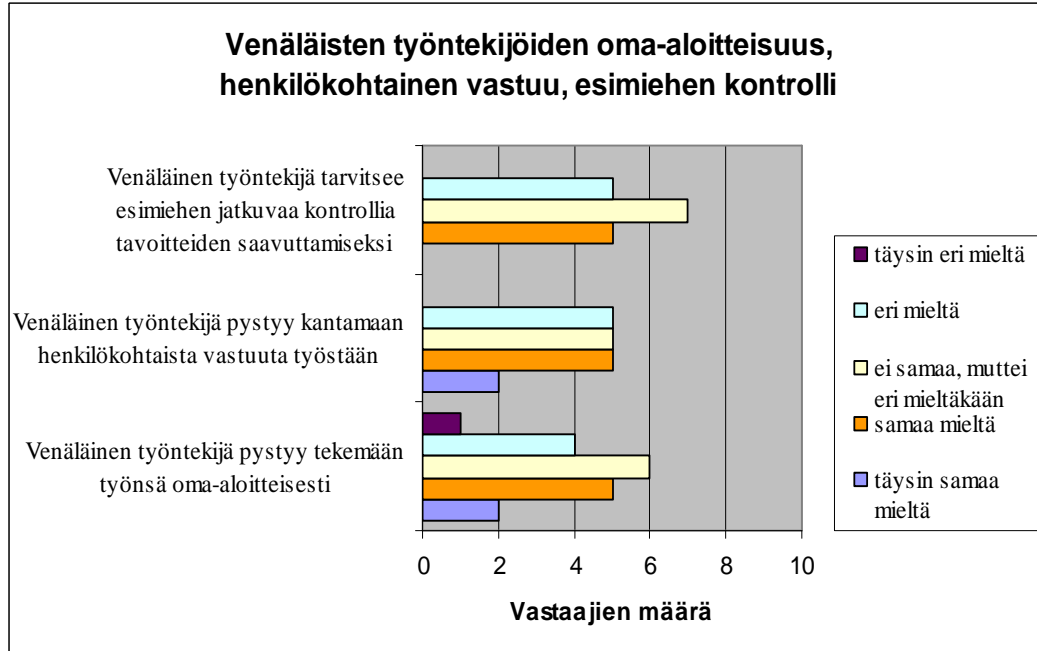
Välillisessä yhteistyössä venäläisten kanssa olevilta vastaajilta kysyttiin heidän mielipidettään seuraavista väittämistä:

- 1) Venäläinen työntekijä pystyy tekemään työnsä oma-aloitteisesti
- 2) Venäläinen työntekijä pystyy kantamaan henkilökohtaista vastuuta työstään
- 3) Venäläinen työntekijä tarvitsee esimiehen jatkuvaa kontrollia tavoitteiden saavuttamiseksi.

Ensimmäisestä väittämästä kaksi (2) vastaajaa oli täysin samaa mieltä, viisi (5) vastaajaa oli samaa mieltä, kuusi (6) vastanneista ei ollut samaa, muttei eri mieltäkään, neljä (4) henkilöä oli eri mieltä ja yksi (1) vastaajista oli täysin eri mieltä.

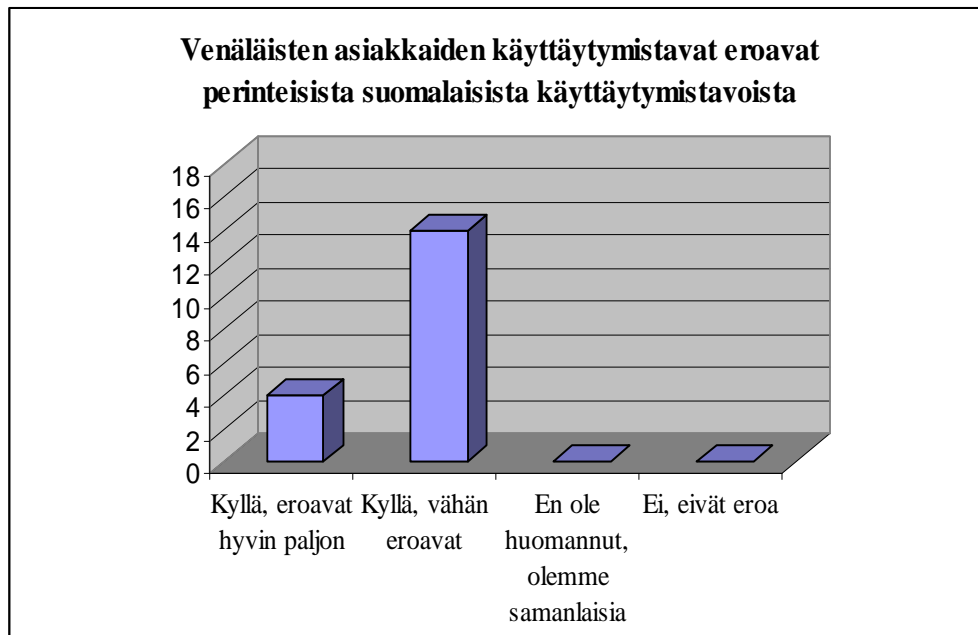
Toisesta väittämästä koskien venäläisten henkilökohtaista vastuuta myös kaksi (2) vastaajaa oli täysin samaa mieltä. Muiden vastaajien mielipiteet jakautuivat tasaisesti: viisi (5) henkilöä vastasi olevansa samaa mieltä, viisi (5) ei ollut samaa, muttei eri mieltäkään ja viisi (5) oli eri mieltä. Yksi vastaajista jätti vastaamatta tähän ja kolmanteen väittämään.

Kolmannessa kohdassa väitettiin, että venäläinen työntekijä tarvitsee esimiehen jatkuvaa valvontaa. Tämän väittämän suhteen viisi (5) vastaajaa oli samaa mieltä, seitsemän (7) henkilöä ei ollut samaa, muttei eri mieltäkään ja viisi (5) vastannutta oli eri mieltä (kuva 9).



Kuva 9. Venäläisten työntekijöiden oma-aloitteisuus, henkilökohtainen vastuu, esimiehen kontrolli

Seuraavaksi pyydettiin vastausta kysymykseen, ovatko vastaajat huomanneet, että heidän venäläisten asiakkaidensa käyttäytymistavat eroavat perinteisistä suomalaisista käyttäytymistavoista. Kyllä, eroavat hyvin paljon -vaihtoehdon valitsi neljä (4) vastaajaa. Kyllä, vähän eroavat -vaihtoehdon valitsi neljätoista (14) vastannutta (kuva 10).



Kuva 10. Venäläisten asiakkaiden käyttäytymistapojen eroavuus

Tähän kyselyyn osallistuneita myös kysyttiin, kuinka usein heillä on ollut ongelmia yhteistyössä heidän venäläisten asiakkaidensa kanssa. Yksitoista (11) henkilöä vastasi, että aika usein. Kuuden (6) vastaajan mielestä ongelmia on harvoin. Ja yksi (1) vastaaja antoi oman vastauksen - ”suhteellisesti usein”.

Kyselylomakkeen kohdassa 53 vastaajia pyydettiin lyhyesti kertomaan, mistä he eivät pidä tai mitä he eivät siedä venäläisten asiakkaiden käyttäytymisessä. Vain yksi (1) henkilö vastasi, että ”kaikki hyvin”. Loput palautteet olivat negatiivisia:

”Aggressiivisuus.”

”Omasta mielestään he ovat aina oikeana, välillä vaikeata saada heitä ymmärtämään, ettei ihan kaikkea voi tehdä heidän toivomalla tavalla.”

”He ovat olevinaan aina oikeassa.”

”Malttamattomuus, epäkohtelias käytös, epärehellisyys, epäluotettavuus, painostaminen, kärsivällisyyden puute, ammattitaidon puute.”

”Vähän liian hätäisiä, välillä vaikea kommunikoida asiallisesti, tuppaa suuttua ja paiskoa luuria.”

”Heiltä päin tulevaa tietoa joutuu odottamaan pitkään, mutta kun ne tarvitsevat jotain tietoa, se on lähetettävä saman tien.”

”Ei kuunnella, vaan puhutaan päälle, väitellään vielä asioista, joista päätös on jo tehty. Puhelun loppuksi voisi hyvästellä eikä paiskata luuria korvaan.”

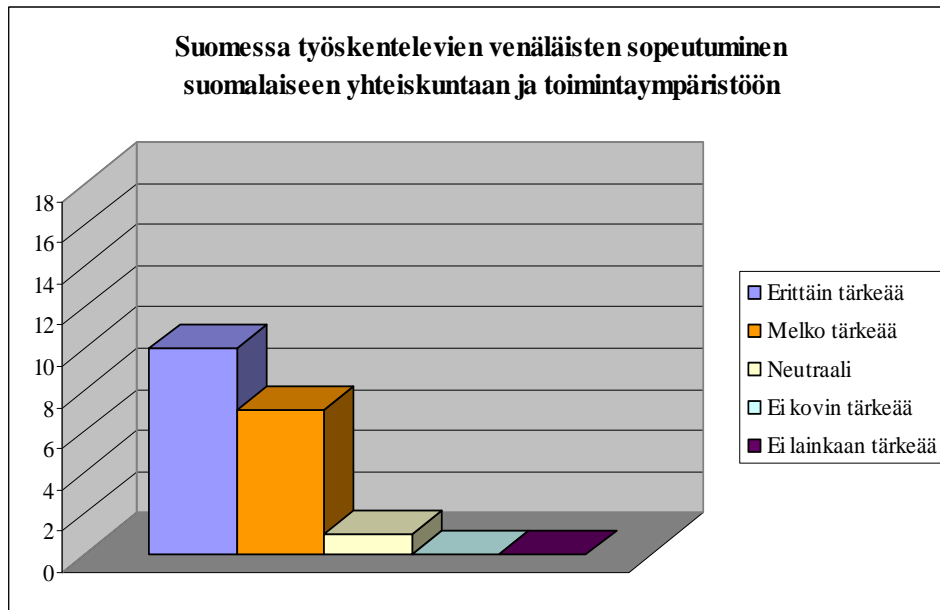
- ”He vaativat välillä kohtuuttomia (mutta kukapa ei).”
- ”Kaikella on hirveä kiire.”
- ”Hätäily. Painostaminen.”
- ”Erittäin törkeää käytöstä. Jatkuvaa huutoa ja myös valehtelua.”

Vastaajilta myös kysyttiin, miten he toivoisivat venäläisten asiakkaidensa parantavan käyttäytymistapoja. Seuraavassa vastaajien mielipiteitä:

- ”Asiat voisi esittää hieman kauniimmin, eikä lähteä heti syyttelemään ketään.”
- ”Ei tarvitse huutaa, puhe menee kyllä perille. Kuunnella kun heille puhutaan.”
- ”Oppia luottamaan toisiin ihmisiin, kehittää kärsivällisyyttä, opetella käyttäytymään asiallisesti myös vaikeissa tilanteissa, olla rehellinen.”
- ”Keskittyä paremmin kyseiseen asiaan, rauhallisuutta ja malttia toivoisin paljon enemmän.”
- ”Ripeämpi työtahti.”
- ”Rauhallisuutta työskentelyyn, kuuntelemisen taito opeteltava, puhelin käyttäytyminen (ensin tervehditään, esitellään mistä soitetaan ja puhelun lopuksi hyvästellään ja kiitetään).”
- ”Kannattaa kuunnella.”
- ”Tavoitettavuus paremmaksi.”
- ”Hiljaisempi käytös.”

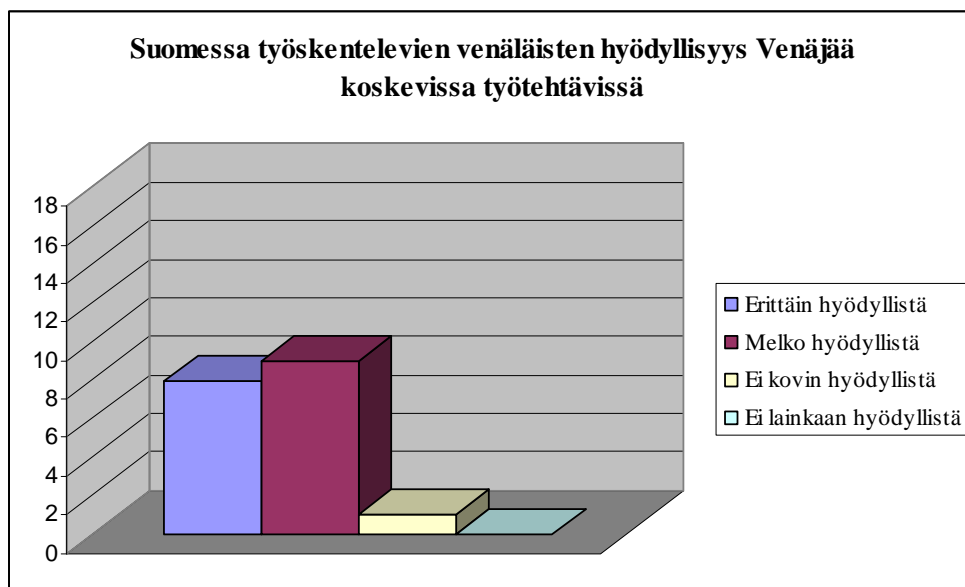
6.5.5 Venäläisten työntekijöiden hyödyllisyydestä Suomessa

Kysymykset 55 ja 56 koskivat Venäjällä syntyneiden, mutta Suomessa työskentelevien työntekijöiden hyödyllisyyttä. Tässä tapauksessa venäläiset olivat vastaajien asiakkaita. Vastaajilta kysyttiin, kuinka tärkeää heidän mielestään on, että Venäjällä syntyneet ja Suomessa työskentelevät työntekijät sopeutuvat suomalaiseen yhteiskuntaan ja toimintaympäristöön. Venäläisten sopeutuminen suomalaiseen yhteiskuntaan ja toimintaympäristöön piti erittäin tärkeänä kymmenen (10) vastaajaa, melko tärkeänä seitsemän (7) henkilöä. Yhden (1) vastaajan mielipide tämän asian suhteen oli neutraali (kuva 11).



Kuva 11. Venäläisten työntekijöiden sopeutumisen tärkeys

Vastaajia pyydettiin selvittämään, onko heidän mielestään hyödyllistä, että Suomessa työskentelevät venäläiset työntekijät hoitavat pääsääntöisesti Venäjää koskevia työtehtäviä, koska he tuntevat Venäjän kulttuurin ja toimintaympäristön paremmin kuin suomalaisia. Kahdeksan (8) vastaajaa oli sitä mieltä, että tämä on erittäin hyödyllistä. Yhden (1) vastaajan näkökulmasta tämä ei ole kovin hyödyllistä. Vastanneista yhdeksälle (9) kyseessä oleva asia oli melko hyödyllistä (kuva 12).



Kuva 12. Venäläisten työntekijöiden hyödyllisyys

6.5.6 Vastaajien henkilökohtaisia kokemuksia venäläisasiakkaista

Tämän tutkimusosion kaksi viimeistä kysymystä koski suomalaisten henkilökohtaista kokemusta yhteistyöstä venäläisten asiakkaiden kanssa. Vastaajia pyydettiin valitsemaan, onko väittämä oikein vai väärin.

Toiseksi viimeinen kysymys käsitteli yhteistyötä Suomessa työskentelevien venäläisten asiakkaiden kanssa. Vastaajilta kysyttiin mielipidettä seuraavista väittämistä:

- 1) Venäläinen työntekijä on hyvin seurallinen
- 2) Venäläinen työntekijä on erittäin ulospäin suuntautunut
- 3) Venäläinen työntekijä on kohtelias
- 4) Venäläinen työntekijä on avoin ihminen
- 5) Venäläinen työntekijä on rehellinen ihminen
- 6) Venäläinen työntekijä on tunnontarkka
- 7) Venäläinen työntekijä on vastuuntuntoinen

Neljä (4) vastaajaa jätti vastaamatta tähän kysymykseen. Kahdeksan (8) vastaajan mielestä kolme ensimmäistä väittämää on oikein, kuuden (6) henkilön mukaan kolme ensimmäistä väittämää on väärin. Neljästä väittämää kuusi (6) vastaajaa piti oikeana ja kahdeksan (8) kertoi, että tämä väittämä on väärin. Yksi (1) vastaaja piti venäläisiä rehellisinä ja kolmetoista (13) vastannutta päinvastoin oli sitä mieltä, että viides väittämä on väärin. Viisi (5) vastaajaa kertoi, että kuudes ja seitsemäs väittämät ovat oikein ja yhdeksän (9) henkilöä vastasi, että nämä väittämät ovat väärin (taulukko 5). Eräs henkilö, joka vastasi, että Suomessa työskentelevä venäläinen työntekijä on epärehellinen, ei tunnontarkka eikä vastuuntuntoinen, laittoi myös oman kommentinsa tähän: ”ehkä historiamme Venäjän kanssa + ennakoluulot vaikuttavat kolmeen viimeiseen vastaukseen”. Seuraavassa muiden vastaajien kommentit:

”Asioidessa heillä on hieman hyökkäävä tyyli, kaikki minulle ja heti. Tämä ei sovi yhteen suomalaisen mielenlaadun kanssa.”

”Kuljetusalaan liittyvien sääntöjen, lakien noudattaminen tuntuu olevan venäläisille vaikeaa. Ei halua ottaa vastuuta, luulevat painostamalla saavansa haluamansa.”

Taulukko 5. Suomalaisten työntekijöiden kokemus Suomessa työskentelevistä venäläisistä asiakkaista

Väittämä	Oikein	Väärin
Venäläinen työntekijä on hyvin seurallinen	8	6
Venäläinen työntekijä on erittäin ulospäin suuntautunut	8	6
Venäläinen työntekijä on kohtelias	8	6
Venäläinen työntekijä on avoin ihminen	6	8
Venäläinen työntekijä on rehellinen ihminen	1	13
Venäläinen työntekijä on tunnontarkka	5	9
Venäläinen työntekijä on vastuuntuntoinen	5	9

Kyselylomakkeen viimeinen kysymys käsitteli välillistä yhteistyötä Venäjällä työskentelevien venäläisten asiakkaiden kanssa. Pyydettiin vastaamaan, ovatko seuraavat väittämät oikein vai väärin:

- 1) Venäläinen asiakas on hyvin seurallinen
- 2) Venäläinen asiakas on erittäin ulospäin suuntautunut
- 3) Venäläinen asiakas on kohtelias
- 4) Venäläinen asiakas on avoin ihminen
- 5) Venäläinen asiakas on rehellinen ihminen
- 6) Venäläinen asiakas on tunnontarkka

7) Venäläinen asiakas on vastuuntuntoinen

Tähänkin kysymykseen neljä (4) jätti vastaamatta. Huomioitavaa on, että näiden väittämien suhteen kaikki vastaajat olivat samaa mieltä venäläisistä asiakkaista kuin edellisessä kysymyksessä. Ainoa ero on siinä, että kaksi (2) vastaajaa piti viidettä väittämää oikeana ja kaksitoista (12) piti sitä väärinä (taulukko 6). Tässä on neljä esimerkkiä vastaajien kommenteista:

”Ei vain toimi.”

”Pidän eniten heidän asioihin sitoutumisesta, eivät unohtele asioita ja jos lupaavat jotain, se pitää.”

”Yrittävät saada tietoa epärehellisin keinoin, eivät esittele itseään, jos soittavat. Jos kysyy kuka soittaa, ei välttämättä saa totuudenmukaista vastausta. Ylimielisiä, eivät ole tottuneet länsimaiseen bisneskulttuuriin.”

”Ei vaan toimi, huutoa, että palvelua pitäisi saada äkkiä, vaikka lasku ja deposit maksamatta. Huutamalla ja valehtelemalla ei Suomessa pärjää!!”

Taulukko 6. Suomalaisten työntekijöiden kokemus Venäjällä työskentelevistä asiakkaista

Väittämä	Oikein	Väärin
Venäläinen asiakas on hyvin seurallinen	8	6
Venäläinen asiakas on erittäin ulospäin suuntautunut	8	6
Venäläinen asiakas on kohtelias	8	6
Venäläinen asiakas on avoin ihminen	6	8
Venäläinen asiakas on rehellinen ihminen	2	12
Venäläinen asiakas on tunnontarkka	5	9
Venäläinen asiakas on vastuuntuntoinen	5	9

6.5.7 Välillisen yhteistyön kyselytulosten pohdinta

Kyselyn avulla kerätty materiaali osoittaa, että välillisessä yhteistyössä suomalaisten ja venäläisten välillä on paljon enemmän ongelmia välittömään yhteistyöhön verrattuna. Välillinen yhteistyö edellyttää asiakassuhdetta suomalaisten ja venäläisten välillä logistiikkayrityksissä. Välillisessä yhteistyössä olevat ihmiset eivät ole edes nähneet toisiaan, koska he kommunikoivat joko puhelimitse tai sähköpostitse. Suurin osa vastaajista ilmoitti kommunikoivansa enemmän venäläisten naisten kanssa. Muistutetaan, että kahdeksastatoista (18) vastaajasta seitsemäntoista (17) oli naisia.

Välillinen kommunikointi tapahtuu siis suurin piirtein suomalaisten ja venäläisten naisten välillä. Kyselyyn osallistuneet ilmoittivat myös kommunikoivansa sekä venäläisten työntekijöiden että esimiesten ja johtajien kanssa.

Kyselyyn osallistuneista enemmistö oli sitä mieltä, että heidän Suomessa työskentelevät venäläiset asiakkansa ovat jonkin verran sopeutuneet Suomen kulttuuriin ja kieleen, mutta eivät täydellisesti. Tästä seuraa myös vastaajien mielipide siitä, että venäläiset jossain määrin muodostavat oman alakulttuurinsa ja pysyvät erillisinä valtakulttuurista.

Suurin osa kyselyyn vastanneista puhui Suomessa työskentelevien venäläisten asiakkaidensa kanssa sekä suomea että englantia. Enemmistö piti heidän suomen ja englannin kielen taitoansa tyydyttävänä. Venäjällä työskentelevien asiakkaidensa kanssa kaikki vastaajat puhuivat englantia ja vain yksi vastaaja mainitsi myös puhuvansa venäläisten asiakkaidensa kanssa venäjää. Suurin osa vastanneista piti Venäjällä työskentelevien asiakkaidensa englannin kielen taitoa tyydyttävänä, vaikka kolmas osa kyselyyn osallistuneista arvioi asiakkaidensa englannin kielen osaamista hyväksi. Venäjällä työskentelevien asiakkaiden suomen kielen taito on huomattavasti huonompi heidän englannin kielen tasoon verrattuna. Vain yksi (1) vastaaja piti heidän suomen kielen osaamista tyydyttävä, viisi (5) piti sitä heikkona ja enemmistö totesi, että heidän Venäjällä työskentelevät asiakkansa eivät osaa suomea lainkaan. Ainoastaan yksi vastaaja ilmoitti puhuvansa erinomaista englantia ja tyydyttävää venäjää, muiden englannin kielen taito oli hyvää. Kolmas osa arvioi oman venäjän kielen tasoa heikoksi ja enemmistö ei osannut venäjää lainkaan.

Kyselyyn osallistuneiden vastausten perusteella päätellään, että vastaajat kokivat yhteistyötä venäläisten asiakkaiden kanssa eri tavoin. Eräiden mielestä kommunikointi venäläisten kanssa ei ollut kovin helppoa. Toisten näkökulmasta kommunikointi oli helppoa. Vastaajien joukosta löytyy myös henkilöitä, jotka pitivät kommunikointia venäläisten asiakkaiden kanssa vaikeana. Yhteistyötä vaikeuttavina tekijöinä ovat venäläisten mentaliteetti, heikko kielitaito, käyttäytymistavat, ennakkoluulot ja asenteet.

Suomalaisten työntekijöiden kokemuksia venäläisten oma-aloitteisuudesta ja henkilökohtaisesta vastuusta oli myös erilaisia. Karkeasti ottaen näyttää siltä, että enemmistö ei pitänyt venäläisiä oma-aloitteisina ja vastuullisina, vaikka muutama henkilö väitti venäläisten pystyvän kantamaan henkilökohtaista vastuuta työstään. Vastaajien mielipiteet koskien sitä, että venäläiset tarvitsevat johtajien jatkuvaa valvontaa, ovat ristiriitaisia. Toiset olivat samaa mieltä, toiset olivat eri mieltä, toiset eivät olleet samaa, mutteivät eri mieltäkään. Venäläiset ovat tottuneet autoritääriseen johtamismalliin, missä päätöksiä tekee esimies tai johtaja, missä tavalliselta työntekijältä puuttuu päätösvalta. Samoin voidaan sanoa venäläisten työntekijöiden vastuusta. Suomalaisessa työskentelevissä selkeiden tavoitteiden asettaminen ja vastuun ymmärtäminen antavat työntekijöille mahdollisuuden näyttää taitojaan. Mutta sellainen kaava ei välttämättä toimi venäläisillä työntekijöillä. Ehkä he pelkäävät vastuuta omasta työstään tai eivät vielä tajua suomalaisen työskentelevien periaatteita.

Moni vastanneista totesi, että heidän venäläisten asiakkaidensa käyttäytymistavat vähän eroavat perinteisistä suomalaisista. Aika usein suomalaisilla työntekijöillä on ollut ongelmia yhteistyössä venäläisten asiakkaiden kanssa.

Suomalaiset vastaajat antoivat paljon palautteita venäläisten käyttäytymistapojen suhteen. Näiden palautteiden luonne oli suurin piirtein negatiivinen, josta voidaan päätellä, etteivät suomalaiset ole tyytyväisiä heidän venäläisten asiakkaidensa käyttäytymistapoihin. Venäjällä ja Suomessa työskentelevistä venäläisistä asiakkaista suomalaiset työntekijät olivat samaa mieltä. Kyselyyn osallistuneet suomalaiset työntekijät pitivät venäläisiä asiakkaitaan epärehellisinä. Enemmistön näkökulmasta venäläiset eivät ole tunnontarkkoja, eivätkä vastuuntuntoisia. Mutta moni kuitenkin pitää venäläisiä asiakkaitaan seurallisina, erittäin ulospäin suuntautuneina ja kohteliaina. Ihmisten mielipiteet riippuvat heidän

henkilökohtaisesta kokemuksestaan henkilöistä, joiden kanssa he kommunikoivat. Negatiiviset asiat muistetaan tavallisesti kauemmin ja paremmin kuin hyvät ja positiiviset. Venäläisten asiakkaiden suhteen suomalaisilla vastaajilla oli muutama hyvä palaute kuten ”kaikki hyvin” ja ”pidän eniten heidän asioihin sitoutumisesta, eivät unohtele asioita ja jos lupaavat jotain, se pitää”.

Välillisessä yhteistyössä venäläisten kanssa olevat suomalaiset työntekijät pitivät Suomessa työskentelevien venäläisten työntekijöiden sopeutumista suomalaiseen yhteiskuntaan ja toimintaympäristöön erittäin ja melko tärkeänä. Erittäin ja melko hyödyllisinä he pitivät myös sitä, että suomalaisissa logistiikkayrityksissä työskentelevät venäläiset työntekijät hoitavat tavallisesti Venäjää koskevia työtehtäviä. Suomalaiset työntekijät ymmärtävät venäläisten hyödyllisyyden juuri näissä tehtävissä, koska venäläisten etuna äidinkielen lisäksi on Venäjän toimintaympäristön ja kulttuurin tunteminen.

7 JOHTOPÄÄTOKSET

Suomen logistiikkayritykset ovat kasvaneet voimakkaasti. Monet logistiikkayritykset ovat laajentaneet toimintansa eri maihin ja ovat palvelleet asiakkaitaan ympäri maailmaa. Monien suomalaisten logistiikkayrityksien erityispiirteenä on se, että niiden toiminta pohjautuu pääosin vientiin Venäjälle sekä kauttakulkuliikenteeseen Venäjälle ja Venäjältä. Venäjän voimakas talouskasvu lisää logistiikkapalveluiden kysyntää. Myös Venäjä Suomen naapurimaana luo uusia mahdollisuuksia kehittää vientiä, kauttakulkuliikennettä sekä erilaisia logistiikkapalveluja.

Globalisaation ja kansainvälistymisen myötä Suomessa asuu ja työskentelee paljon venäläisiä. Moni heistä työskentelee logistiikkayrityksissä suomalaisten työntekijöiden parissa. Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, miten työntekijöiden venäläinen tausta ja kulttuuri vaikuttavat työtapoihin suomalaisessa yhteiskunnassa ja kuinka hyväksyttyä on venäläisten työntekijöiden toiminta suomalaisten näkökulmasta. Suomen logistiikkayrityksien työntekijät ovat jatkuvassa yhteistyössä venäläisten asiakkaiden kanssa. Työn tarkoituksena oli myös selvittää millaisia ongelmia, haasteita ja mahdollisesti etuja syntyy monikulttuurisessa toimintaympäristössä.

Työn teoriaosuudessa käsiteltiin globalisaatioon, kansainvälistymiseen, väestön ikääntymiseen ja maahanmuuttajien tilanteeseen Suomessa liittyvät asiat. Myös paljon huomiota kiinnitettiin venäläiseen tapa- ja työkuulttuuriin, sekä käytiin läpi suomalaista työkuulttuuria.

Tutkimusosuudessa käsiteltiin välitöntä ja välillistä yhteistyötä suomalaisten ja venäläisten työntekijöiden välillä logistiikkayrityksissä. Kyselylomakkeen avulla kerättiin tarvittavaa määrää vastauksia ja tarkasteltiin vastaajien kokemuksia ja mielipiteitä kutakin kysymystä kohden.

Tutkimuksen tuloksena nousi, että välitön yhteistyö, joka edellyttää työsuhdetta saman yrityksen sisällä, suomalaisten ja venäläisten työntekijöiden välillä on haasteellista. Ensinnäkin kävi ilmi, etteivät kaikki venäläiset työntekijät ole täydellisesti sopeutuneet suomalaiseen työkuulttuuriin ja yleensä suomalaiseen toimintaympäristöön. Suomalaiset kollegat pitivät heidän sopeutumistaan ja suomalaisen työkuulttuurin omaksumistaan erittäin tärkeänä. Sopeutuminen Suomen kuulttuuriin ja kieleen vie aikaa ja vaatii Venäjällä syntyneiltä ja Suomeen muuttuneilta työntekijöiltä vahvaa motivaatiota onnistua suomalaisessa yhteiskunnassa. Toiseksi haasteeksi nousi se, että vaikka suomalaisissa logistiikkayrityksissä toimivat venäläiset kommunikoivat kollegojen kanssa suomeksi, enemmistö ei kokenut kommunikointia venäläisten kanssa kovin helppona. Kysely osoitti, että yhteistyön vaikeudet kulminoituivat puutteelliseen kielitaitoon ja venäläiseen mentaliteettiin.

Kuulttuurierot ja inhimilliset tekijät vaikuttavat tietysti venäläisten käyttäytymistapoihin työpaikalla. Venäläisten tulee oppia suomalaista työkuulttuuria ja käyttäytyä suomalaisten haluamalla tavalla. Venäläiset luonteeltaan ovat emotionaalisempia ja avoimempia ihmisiä suomalaisiin verrattuna, mitä todennäköisesti ilmenee myös työpaikalla. Suomalaisethan haluavat venäläisiltä hiljaisempaa käytöstä ja venäläisten tulee kiinnittää tähän huomiota. Kävi ilmi, että venäläiset työntekijät pystyvät tekemään työnsä oma-aloitteisesti ja kantamaan vastuuta oma työstään. Venäläisten työntekijöiden tulee myös oppia työskentelemään ilman esimiesten ja johtajien jatkuvaa valvontaa, mitä on luonnollista suomalaisessa työyhteisössä. Suomalaiset työntekijät pitivät venäläisiä kollegojaan rehellisinä, avoiminä, seurallisina, kohteliaina, mutta tunnantarkkuutta ja vastuuntuntoisuutta, jotka ovat erittäin tärkeitä tekijöitä suomalaisessa työkuulttuurissa, tulee vielä oppia.

Tutkimuksen merkittävänä tuloksena on se, että välillisessä yhteistyössä suomalaisten ja venäläisten välillä on paljon ongelmia. Kaikilla kyselyyn vastanneilla on pitkä kokemus venäläisten asiakkaiden kanssa. Mutta suomalaiset eivät voi tottua venäläisten käyttäytymistapoihin, jotka pysyvät muuttumattomina. Suomalaisten työntekijöiden negatiivisten palautteiden perusteella voidaan päätellä, että Suomessa työskentelevien venäläisten tulee käydä omia käyttäytymistapoja läpi ja ottaa huomioon suomalaista työskulttuuria ja suomalaisia työhön liittyviä tottumuksia. Venäjällä työskentelevien tulee oppia länsimaista businesskulttuuria.

Moni kyselyyn osallistuneista suomalaisista ei ole kokenut välillistä yhteistyötä venäläisten kanssa kovin helppona. Yhteistyötä vaikeuttavat venäläisten puutteellinen kielitaito, mentaliteetti, ennakkoluulot, asenteet ja väärät käyttäytymistavat. Suomalaiset eivät pidä venäläisiä työntekijöitä oma-aloitteisina ja vastuullisina. Venäläiset eivät ole vielä oppineet työskentelemään ilman johtajien valvontaa. Enemmistön mielestä välillisessä yhteistyössä heidän kanssaan olevat venäläiset ovat epärehellisiä ihmisiä.

Suomalaiset pitävät Suomessa työskentelevien venäläisten sopeutumista Suomen yhteiskuntaan tärkeänä. He myös hyväksyvät venäläisten toimintaa suomalaisissa logistiikkayrityksissä ja pitävät sitä hyödyllisenä venäjän kielen ja venäläisen toimintaympäristön tuntemisen kannalta.

Työskentely monikulttuurisessa toimintaympäristössä on aina haasteellista molempien osapuolten kannalta. Monikulttuurisessa kommunikoinnissa ja yhteistyössä tarvitaan kärsivällisyyttä, joustavuutta ja ystävällisyyttä. Suomella ja Venäjällä on pitkiä yhteisiä, joskus vaikeita historiallisia ja taloudellisia suhteita. Suomen ja Venäjän välisiä suhteita on vaikea ennakoida, mutta nyt ne ovat paremmat kuin koskaan. Suomalaisissa logistiikkayrityksissä työskentelee ja todennäköisesti tulee työskentelemään paljon venäläisiä työntekijöitä, mikä vaatii suomalaisilta työntekijöiltä joustavuutta ja valmiutta auttaa venäläisiä työntekijöitä sopeutumaan Suomen kieleen, toimintaympäristöön ja työskulttuuriin. Venäläisten työntekijöiden tulee perehtyä Suomen työskulttuuriin, ottaa huomioon sen periaatteet sekä vaikeuksista ja ongelmista huolimatta yrittää tulla osaksi suomalaista yhteiskuntaa. Ennen kaikkea vieraassa maassa työskentelevien ulkomaalaisten tulee kunnioittaa kohdemaan työskulttuuria.

LÄHTEET

Akava. 2009. Venäjä, työmarkkinat ja palkansaajat. Saatavissa:

http://www.akava.fi/files/1043/Venajaraportti_24022009.pdf [viitattu 03.02.2010]

Chydenius, L. (toim) 2001. Kansainvälinen viestintä – Yrityksen visioista markkinoinnin toteutukseen. Helsinki: Fintra

Halonen, J. 2010. Monikulttuurisuus ja maahanmuutto. Saatavissa:

http://www.kunnat.net/k_perussivu.asp?path=1;29;121;43719 [viitattu 02.02.2010]

Heikkilä, E & Pikkarainen, M. 2008. Väestön ja työvoiman kansainvälistyminen nyt ja tulevaisuudessa. Saatavissa:

http://www.migrationinstitute.fi/pdf/Siirtolaisuustutkimuksia_A30_ESR.pdf [viitattu 15.11.2009]

Hirsjärvi, S & Remes, P & Sajavaara, P. 2004. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi

Juntunen, E-K. 2006. Globalisaatio ja kansainvälinen talous. Iisalmi: Global Inno

Keskuskauppakamari. 2009. Yrityskulttuuri 2009. Saatavissa:

<http://www.keskuskauppakamari.fi/content/download/1533/12819> [viitattu 15.12.2009]

Laitinen, M. 2006. Sanaton viestintä jättää tunnejäljen. Saatavissa:

<http://www.novetos.fi/1494.html> [viitattu 15.01.2010]

Lehto, J. 1995. Liiketoiminta ja kauppa Venäjällä. Helsinki: Yrityksen tietokirjat, Kauppakaari-yhtymä Oy

Maahanmuuttajien integroituminen suomalaiseen yhteiskuntaan elämän eri osa-alueilla. 2009. Saatavissa:

http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Tiede/setu/liitteet/Setu_9-2009.pdf [viitattu 24.01.2010]

Maahanmuuttajat töissä Suomessa. 2009. Saatavissa:

<http://www.vihreat.fi/files/liitto/maahanmuuttajattoissa.pdf> [viitattu 20.12.2009]

Mikluha, A. 1998. Kommunikointi eri maissa. Helsinki: Kauppakaari

Molari, J. 2009. Venäjä elää yhtään aikaa useammalla vuosisadalla. Saatavissa:

<http://www.datsha.com/uutiset/250809.shtml> [viitattu 03.02.2010]

Mäntymaa, M & Raunio, A. 1997. Kulttuurit liikkeessä. Eräs tapa valmentua kansainvälisyyteen. Helsinki: Fintra

Pirnes, H & Kukkola, E. 2002. Kansainvälisen liiketoiminnan käsikirja. Porvoo: WSOY

Plym-Rissanen, L. 2010. Suomalainen tapa kommunikoida. Saatavissa:

http://www.uraverkko.net/kulttuuriguru/K_artikkeli1.html [viitattu 15.01.2010]

Seppänen, E. 2002. Avaran sielun anarkia. Voiko venäläisyyttä ymmärtää? Helsinki: Tammi

TKK Kielikeskus. 2010. Small talk. Saatavissa:

http://kielikeskus.tkk.fi/viestinta/vie981220/tt/small_talk.htm [viitattu 13.01.2010]

TYT 2010. Avoin yliopisto – sosiologian verkko-opinnot. Venäjän luokkarakenne 1900-luvulla. Saatavissa: <http://www.uta.fi/tyt/avoin/verkko-opinnot/sosiologia/venajan.html>, [viitattu 05.02.2010]

Työelämänverkko-opisto. 2010. Erilaisuus sallittu. Saatavissa:

http://www.tyoelamanverkko-opisto.fi/petmo/luku4/luku4_6.htm [viitattu 28.01.2010]

Uuden Venäjän kaupan opas. 1997. Helsinki: Interpress Oy

Vahvaselkä, I. 2009. Kansainvälinen liiketoiminta ja markkinointi. Helsinki: Edita

Venäjäkirja. 1998. Helsinki: Kustannus Oy Ajatus

Venäjän-kaupan opas 2000. 2000. Helsinki: Edita, Suomalais-Venäläinen kauppakamari

Venäjän liiketoiminnan perusopas. 2007. Helsinki: Suomalais-Venäläinen kauppakamari

Vihavainen, T. 2006. Opas venäläisyyteen. Helsinki: Otava

Vihavainen, T. 2004. Venäjän kahdet kasvot. Venäjä-kuva suomalaisen identiteetin rakennuskivenä. Helsinki: Edita

Vuoristo, K-V. 2001. Maailman talousalueet. Helsinki: WSOY

Väyrynen, R. 1998 Globalisaatio. Uhka vai mahdollisuus? Jyväskylä: Atena

Väyrynen, R. 1999, Suomi avoimessa maailmassa. Globalisaatio ja sen vaikutukset. Helsinki: Taloustieto

Hei!

Minä olen Kymenlaakson ammattikorkeakoulun opiskelija ja nyt kirjoitan opinnäytetyötäni. Opinnäytetyöni aiheena on Suomalais-venäläisen yhteistyön edut, ongelmat ja haasteet logistiikkayrityksissä. Tutkimuksen tarkoituksena on kartoittaa monikulttuurisessa toimintaympäristössä ilmeneviä ongelmia, etuja ja haasteita. Tutkimuskohteina ovat Helsingissä ja Kotkassa sijaitsevat logistiikkayritykset. Tutkimuksen tavoitteena on myös selvittää, miten työntekijöiden venäläinen tausta ja kulttuuri vaikuttavat työtapoihin suomalaisessa yhteiskunnassa ja miten suomalainen henkilöstö kokee työskentelyn venäläisten parissa.

Tämä kyselylomake käsittelee sekä välitöntä että välillistä yhteistyötä suomalaisten ja venäläisten työntekijöiden välillä. Välitön yhteistyö edellyttää työsuhdetta suomalaisten ja venäläisten työntekijöiden välillä monikulttuurisen suomalaisen yrityksen sisällä. Välillisellä yhteistyöllä suomalaisten ja venäläisten välillä tarkoitan työsuhteita yrityksissä, joiden asiakkaina ovat muun muassa Venäjällä sijaitsevia yrityksiä tai Suomessa sijaitsevia suomalaisia yrityksiä, joiden erityisenä ominaispiirteenä on se, että moni näissä yrityksissä työskentelevistä työntekijöistä on venäläinen.

Viisi ensimmäistä kysymystä kuuluu kaikille. Kysymykset numerosta 6 numeroon 30 koskevat välittömässä yhteistyössä venäläisten kanssa olevia monikansallisia suomalaisia yrityksiä. Kysymykset 31 – 58 ovat tarkoitettu välillisessä yhteistyössä venäläisten kanssa oleville suomalaisille yrityksille. Mikäli työskentelette sellaisessa yrityksessä, jossa pitää paikkansa sekä välitön että välillinen työ venäläisten kanssa, voitte vastata kaikkiin kysymyksiin.

Tutkimukseni perustuu pääosin kyselyyn annettujen vastausten analysointiin. Kyselyn aihe on erittäin arkaluonteinen ja voi jopa loukata ihmisten tunteita. Mutta pyydän kuitenkin vastamaan kysymyksiin rehellisesti, luotettavasti, avoimesti ja objektiivisesti. Tällä kyselylomakkeella saadut tulokset käytän vain minun opinnäytetyössäni.

Kiitos avustanne!

Suomalais-venäläisen yhteistyön edut, ongelmat ja haasteet logistiikkayrityksissä

Pyydän Teitä vastaamaan jokaiseen kysymykseen ympyröimällä sen vaihtoehdon, joka vastaa Teidän henkilökohtaista mielipidettänne. Muutamassa kysymyksessä vastaus kirjoitetaan sille varattuun tilaan.

1. Sukupuolenne?

a) Nainen

b) Mies

2. Ikänne?

a) 18–23 v.

d) 36 – 41 v.

g) yli 53 v.

b) 24–29 v.

e) 42 – 46 v.

c) 30–35 v.

f) 47 – 52 v.

3. Työskentelettekö te monikansallisessa tiimissä? (monikansallisella tiimillä tässä tarkoitan työtiimiä, jossa paitsi suomalaisia työskentelee myös ulkomaalaisia ihmisiä)

a) Kyllä

b) Ei

4. Mikä on teidän asemanne yrityksessä?

a) Johtaja

b) Esimies

c) Työntekijä

d) Muu, mikä.....

5. Onko teidän työtiimissänne tai yleensä yrityksessänne Venäjällä syntyneitä työntekijöitä?

a) Kyllä

b) Ei

6. Kuinka paljon heitä on?

.....

7. Kuinka paljon heistä on naisia?

.....

8. Kuinka paljon heistä on miehiä?

.....

9. Heidän (hänen) ikänsä? (voitte valita myös useampia vaihtoehtoja, jos yrityksessänne työskentelee eri-ikäisiä venäläisiä työntekijöitä)

- | | | |
|-------------|---------------|--------------|
| a) 18–23 v. | d) 36 – 41 v. | g) yli 53 v. |
| b) 24–29 v. | e) 42 – 46 v. | |
| c) 30–35 v. | f) 47 – 52 v. | |

10. Mikä on heidän (hänen) asemansa teidän yrityksessänne? (voitte valita myös useampia vaihtoehtoja, jos yrityksessänne työskentelee muutama venäläinen työntekijä)

- a) Johtaja
- b) Esimies
- c) Työntekijä
- d) Muu, mikä.....

11. Mikä on heidän (hänen) koulutustasonsa? (voitte valita myös useampia vaihtoehtoja)

- a) Yliopistotutkinto
- b) Ammattikorkeakoulututkinto
- c) Ammattitutkinto
- d) Muu, mikä.....
- e) En osaa sanoa

12. Ovatko teidän mielestänne venäläiset työntekijät, joiden kanssa olette tekemisissänne työpaikalla, sopeutuneet Suomen kulttuuriin ja kieleen?

- a) Kyllä
- b) Sopeutuneet jonkin verran, mutta ei täydellisesti
- c) Ei
- d) En osaa sanoa

13. Onko teidän mielestänne totta, että tiimissänne työskentelevät venäläiset työntekijät muodostavat oman alakulttuurinsa ja pysyvät erillisinä valtakulttuurista?

- a) Täysin totta
- b) Jossain määrin totta
- c) Ei ehkä totta
- d) Ei varmasti totta.

14. Mitä kieltä te puhutte keskenänne?

- a) Suomea
- b) Englantia
- c) Venäjää
- d) Ruotsia
- e) Muu, mitä.....

15. Miten arvioitte **englannin kielen** osaamista venäläisillä työntekijöillä, joiden kanssa olette tekemisissä työpaikalla?

- a) Erinomainen osaaminen
- b) Hyvä osaaminen
- c) Tyydyttävä osaaminen
- d) Heikko osaaminen

e) He eivät osaa englantia lainkaan

16. Miten arvioitte **suomen kielen** osaamista venäläisillä työntekijöillä, joiden kanssa olette tekemisissä työpaikalla?

a) Erinomainen osaaminen

b) Hyvä osaaminen

c) Tyydyttävä osaaminen

d) Heikko osaaminen

e) He eivät osaa suomea lainkaan

17. Miten arvioitte **omaa englannin kielen** tasoa?

a) Erinomainen

b) Hyvä

c) Tyydyttävä

d) Heikko

e) En osaa englantia lainkaan

18. Miten arvioitte **omaa venäjän kielen** tasoa?

a) Erinomainen

b) Hyvä

c) Tyydyttävä

d) Heikko

e) En osaa venäjää lainkaan

19. Onko kommunikointi Venäjällä syntyneiden kollegojen kanssa teidän mielestänne

- a) Helppoa
- b) Ei kovin helppoa
- d) Vaikeaa
- e) Kovin vaikeaa
- c) En osaa sanoa

20. Mikä vaikeuttaa yhteistyötä?

- a) Kielitaito
- b) Mentaliteetti
- c) Ennakkoluulot
- d) Historiallinen tausta
- e) Asenteet
- f) Arvot
- h) Käyttäytymistavat
- i) Muu, mitä.....

21. Mitä mieltä olette seuraavasta väittämästä? ”Venäläinen työntekijä pystyy tekemään työnsä oma-aloitteisesti.”

- a) Täysin samaa mieltä
- b) Samaa mieltä
- c) Ei samaa, muttei eri mieltäkään
- d) Eri mieltä
- e) Täysin eri mieltä

22. Mitä mieltä olette seuraavasta väittämästä? ”Venäläinen työntekijä pystyy kantamaan henkilökohtaista vastuuta työstään.”

- a) Täysin samaa mieltä
- b) Samaa mieltä
- c) Ei samaa, muttei eri mieltäkään
- d) Eri mieltä
- e) Täysin eri mieltä

23. Mitä mieltä olette seuraavasta väittämästä? ”Venäläinen työntekijä tarvitsee esimiehen jatkuvaa kontrollia tavoitteiden saavuttamiseksi.”

- a) Täysin samaa mieltä
- b) Samaa mieltä
- c) Ei samaa, muttei eri mieltäkään
- d) Eri mieltä
- e) Täysin eri mieltä

24. Oletteko huomanneet, että Venäjällä syntyneiden kollegojenne käyttäytymistavat eroavat perinteisistä suomalaisista käyttäytymistavoista?

- a) Kyllä, eroavat hyvin paljon
- b) Kyllä, vähän eroavat
- c) En ole huomannut, olemme samanlaisia
- d) Ei, eivät eroa

25. Kuinka usein Teillä on ollut venäläisten työntekijöiden kanssa työhön liittyviä ongelmia?

- a) Aika usein
- b) Harvoin
- c) Ei koskaan

26. Kertokaa lyhyesti, mistä ette pidä tai mitä ette siedä Venäjällä syntyneiden kollegojenne käyttäytymisessä?

.....

.....

.....

27. Miten toivoisitte heidän parantavan käyttäytymistapoja työpaikalla?

.....

.....

.....

28. Kuinka tärkeää teidän mielestänne on se, että Venäjällä syntyneet työntekijät sopeutuvat suomalaiseen yhteiskuntaan ja toimintaympäristöön?

- a) Erittäin tärkeää
- b) Melko tärkeää
- c) Neutraali
- d) Ei kovin tärkeää
- e) Ei lainkaan tärkeää

29. Onko teidän mielestänne hyödyllistä, että venäläiset työntekijät hoitavat pääsääntöisesti Venäjää koskevia työtehtäviä, koska he tuntevat Venäjän kulttuurin ja toimintaympäristön paremmin kuin suomalaisia?

- a) Erittäin hyödyllistä
- b) Melko hyödyllistä
- c) Ei kovin hyödyllistä
- d) Ei lainkaan hyödyllistä

30. Miten olette kokeneet työskentelyn venäläisen parissa? Onko väittämä oikein vai väärin?

Venäläinen työntekijä on hyvin seurallinen	a) Oikein	b) Väärin
Venäläinen työntekijä on erittäin ulospäin suuntautunut	a) Oikein	b) Väärin
Venäläinen työntekijä on kohtelias	a) Oikein	b) Väärin
Venäläinen työntekijä on avoin ihminen	a) Oikein	b) Väärin
Venäläinen työntekijä on rehellinen ihminen	a) Oikein	b) Väärin
Venäläinen työntekijä on tunnontarkka	a) Oikein	b) Väärin
Venäläinen työntekijä on vastuuntuntoinen	a) Oikein	b) Väärin

Tähän voi lisätä omia kommentteja edellisistä väittämistä.

.....

.....

.....

.....

.....

Seuraavat kysymykset ovat osoitettu niille, jotka ovat välillisessä asiakassuhteessa venäläisten työntekijöiden kanssa. Eli venäläiset ovat teidän asiakkaanne. He mahdollisesti työskentelevät **Venäjällä sijaitsevilla yrityksillä** ja kommunikoiivat työasioissa suoraan teidän kanssanne. Toinen vaihtoehto on **Suomessa toimiva suomalainen yritys**, missä työskentelee venäläisiä työntekijöitä.

31. Oletteko te yleensä tekemisissä venäläisten asiakkaiden kanssa omassa työssänne?

- a) Kyllä, olen
- b) Kyllä, jonkin verran
- c) En ole

32. Millä tavoin tapahtuu kommunikointi teidän venäläisten asiakkaidenne kanssa työpaikallanne?
(voitte valita myös useampia vaihtoehtoja)

- a) Puhelin
- b) Sähköposti
- c) Faksi
- d) Web-palvelu
- e) Muu, mikä.....

33. Keiden kanssa te joudutte kommunikoidaan **enemmän**: naisten vai miesten kanssa?

- a) Naisten kanssa
- b) Miesten kanssa
- c) En osaa sanoa

34. Mikä on heidän asemansa yrityksessä? (voitte valita myös useampia vaihtoehtoja)

- a) Johtaja
- b) Esimies
- c) Työntekijä
- d) Muu, mikä.....
- e) En osaa sanoa

35. Mikä on heidän koulutustasonsa? (voitte valita myös useampia vaihtoehtoja)

- a) Yliopistotutkinto
- b) Ammattikorkeakoulututkinto
- c) Ammattitutkinto
- d) Muu, mikä.....
- e) En osaa sanoa

36. Ovatko teidän mielestänne Suomessa asuvat venäläiset työntekijät, joiden kanssa olette välillisesti tekemisissänne, sopeutuneet Suomen kulttuuriin ja kieleen?

- a) Kyllä
- b) Sopeutuneet jonkin verran, mutta ei täydellisesti
- c) Ei
- d) En osaa sanoa

37. Onko teidän mielestänne totta, että Suomessa työskentelevät venäläiset työntekijät muodostavat oman alakulttuurinsa ja pysyvät erillisinä valtakulttuurista?

- a) Täysin totta
- b) Jossain määrin totta
- c) Ei ehkä totta
- d) Ei varmasti totta.

38. Mitä kieltä te puhutte Suomessa työskentelevien venäläisten asiakkaiden kanssa?

- a) Suomea
- b) Englantia
- c) Venäjää
- d) Ruotsia
- e) Muu, mitä.....

39. Mitä kieltä te puhutte Venäjällä työskentelevien asiakkaiden kanssa?

- a) Suomea
- b) Englantia
- c) Venäjää
- d) Ruotsia

e) Muu, mitä.....

40. Miten arvioitte **englannin kielen** osaamista Suomessa työskentelevillä venäläisillä asiakkailanne?

- a) Erinomainen osaaminen
- b) Hyvä osaaminen
- c) Tyydyttävä osaaminen
- d) Heikko osaaminen
- e) He eivät osaa englantia lainkaan

41. Miten arvioitte **suomen kielen** osaamista Suomessa työskentelevillä venäläisillä asiakkailanne?

- a) Erinomainen osaaminen
- b) Hyvä osaaminen
- c) Tyydyttävä osaaminen
- d) Heikko osaaminen
- e) He eivät osaa suomea lainkaan

42. Miten arvioitte **englannin kielen** osaamista Venäjällä työskentelevillä asiakkailanne?

- a) Erinomainen osaaminen
- b) Hyvä osaaminen
- c) Tyydyttävä osaaminen
- d) Heikko osaaminen
- e) He eivät osaa englantia lainkaan

43. Miten arvioitte **suomen kielen** osaamista Venäjällä työskentelevillä asiakkailanne?

- a) Erinomainen osaaminen
- b) Hyvä osaaminen
- c) Tyydyttävä osaaminen

- d) Heikko osaaminen
- e) He eivät osaa suomea lainkaan

44. Miten arvioitte **omaa englannin kielen** tasoa?

- a) Erinomainen
- b) Hyvä
- c) Tyydyttävä
- d) Heikko
- e) En osaa englantia lainkaan

45. Miten arvioitte **omaa venäjän kielen** tasoa?

- a) Erinomainen
- b) Hyvä
- c) Tyydyttävä
- d) Heikko
- e) En osaa venäjää lainkaan

46. Onko kommunikointi venäläisten asiakkaiden kanssa teidän mielestänne

- a) Helppoa
- b) Ei kovin helppoa
- d) Vaikeaa
- e) Kovin vaikeaa
- c) En osaa sanoa

47. Mikä vaikeuttaa yhteistyötä?

- a) Kielitaito
- b) Mentaliteetti

- c) Ennakkoluulot
- d) Historiallinen tausta
- e) Asenteet
- f) Arvot
- h) Käyttäytymistavat
- i) Muu, mikä.....

48. Mitä mieltä olette seuraavasta väittämästä? ”Venäläinen työntekijä pystyy tekemään työnsä oma-aloitteisesti.”

- a) Täysin samaa mieltä
- b) Samaa mieltä
- c) Ei samaa, muttei eri mieltäkään
- d) Eri mieltä
- e) Täysin eri mieltä

49. Mitä mieltä olette seuraavasta väittämästä? ”Venäläinen työntekijä pystyy kantamaan henkilökohtaista vastuuta työstään.”

- a) Täysin samaa mieltä
- b) Samaa mieltä
- c) Ei samaa, muttei eri mieltäkään
- d) Eri mieltä
- e) Täysin eri mieltä

50. Mitä mieltä olette seuraavasta väittämästä? ”Venäläinen työntekijä tarvitsee esimiehen jatkuvaa kontrollia tavoitteiden saavuttamiseksi.”

- a) Täysin samaa mieltä
- b) Samaa mieltä
- c) Ei samaa, muttei eri mieltäkään
- d) Eri mieltä
- e) Täysin eri mieltä

51. Oletteko huomanneet, että venäläisten asiakkaidenne käyttäytymistavat eroavat perinteisistä suomalaisista käyttäytymistavoista?

- a) Kyllä, eroavat hyvin paljon
- b) Kyllä, vähän eroavat
- c) En ole huomannut, olemme samanlaisia
- d) Ei, eivät eroa

52. Kuinka usein Teillä on ollut työhön liittyviä ongelmia venäläisten asiakkaiden kanssa?

- a) Aika usein
- b) Harvoin
- c) Ei koskaan

53. Kertokaa lyhyesti, mistä ette pidä tai mitä ette siedä venäläisten asiakkaidenne käyttäytymisessä?

.....
.....
.....

54. Miten toivoisitte heidän parantavan käyttäytymistapoja työpaikalla?

.....

.....

.....

55. Kuinka tärkeää teidän mielestänne on se, että Venäjällä syntyneet työntekijät sopeutuvat suomalaiseen yhteiskuntaan ja toimintaympäristöön?

- a) Erittäin tärkeää
- b) Melko tärkeää
- c) Neutraali
- d) Ei kovin tärkeää
- e) Ei lainkaan tärkeää

56. Onko teidän mielestänne hyödyllistä, että Suomessa työskentelevät venäläiset työntekijät hoitavat pääsääntöisesti Venäjää koskevia työtehtäviä, koska he tuntevat Venäjän kulttuurin ja toimintaympäristön paremmin kuin suomalaisia?

- a) Erittäin hyödyllistä
- b) Melko hyödyllistä
- c) Ei kovin hyödyllistä
- d) Ei lainkaan hyödyllistä

57. Miten olette kokeneet työskentelyn Suomessa työskentelevien venäläisten työntekijöiden (asiakkaiden) kanssa? Onko väittämä oikein vai väärin?

Venäläinen työntekijä on hyvin seurallinen	a) Oikein	b) Väärin
Venäläinen työntekijä on erittäin ulospäin suuntautunut	a) Oikein	b) Väärin
Venäläinen työntekijä on kohtelias	a) Oikein	b) Väärin
Venäläinen työntekijä on avoin ihminen	a) Oikein	b) Väärin
Venäläinen työntekijä on rehellinen ihminen	a) Oikein	b) Väärin

Venäläinen työntekijä on tunnontarkka a) Oikein b)Väärin

Venäläinen työntekijä on vastuuntuntoinen a) Oikein b)Väärin

Tähän voi lisätä omia kommentteja edellisistä väittämistä.

.....

.....

.....

.....

.....

58. Miten olette kokeneet työskentelyn Venäjällä työskentelevien asiakkaiden kanssa? Onko väittämä oikein vai väärin?

Venäläinen asiakas on hyvin seurallinen a) Oikein b)Väärin

Venäläinen asiakas on erittäin ulospäin suuntautunut a) Oikein b)Väärin

Venäläinen asiakas on kohtelias a) Oikein b)Väärin

Venäläinen asiakas on avoin ihminen a) Oikein b)Väärin

Venäläinen asiakas on rehellinen ihminen a) Oikein b)Väärin

Venäläinen asiakas on tunnontarkka a) Oikein b)Väärin

Venäläinen asiakas on vastuuntuntoinen a) Oikein b)Väärin

Tähän voi lisätä omia kommentteja edellisistä väittämistä.

.....

.....

.....

.....

Kiitos vastauksistanne!